

Rassegna Stampa dal 24 febbraio '09 al 9 aprile 2009

Adnkronos del 24 febbraio 2009

P.A.: Brunetta, premialità base per contrattazione 2° livello: amministrazioni al lavoro per migliorare qualità con "premiato i risultati"

Il meccanismo della premialità sarà la base della contrattazione di secondo livello nella pubblica amministrazione a partire dalla prossima stagione. Lo ha affermato il ministro della Pubblica amministrazione e dell'Innovazione Renato Brunetta nel presentare il concorso "Premiamo i risultati" che segue all'iniziativa "Non solo fannulloni". Il concorso prevede la progettazione di interventi di miglioramento da realizzare nell'arco di massimo un anno dichiarando in anticipo i risultati attesi e i tempi previsti.

"Stiamo anticipando con una forma concorsuale la mappa della Pubblica amministrazione verificata per qualità di performance - ha sostenuto Brunetta - questo meccanismo sarà la base per la contrattazione di secondo livello. Chi aggiunge i risultati si candida alla contrattazione di secondo livello che prevede premi alle amministrazioni più meritevoli".

Su un totale di 725 amministrazioni candidate sono 478 quelle ammesse al concorso e 475 quelle che oggi sono impegnate nella realizzazione dei piani che corrispondono a circa 30 mila dipendenti pubblici. "faremo un monitoraggio dei piani, verificheremo i risultati a fine anno" ha aggiunto Brunetta e facendo riferimento all'imminente approvazione all'aula del Senato del suo disegno di legge delega per la riforma della P.a. ha detto "oggi se tutto va bene, o domani, verrà aggiunto un altro tassello alla premialità " dal momento che nel provvedimento sono previsti meccanismi premiali. La prima sessione del concorso, di cui oggi si è dato conto, riguarda 82 piani progettati da Regioni ed Enti locali per migliorare i servizi ai cittadini.

ANSA - 24 febbraio 2009

P.A.: Brunetta, "Premiamo risultati" per la nuova contrattazione

Dal cambio di residenza on-line ai prodotti catastali direttamente a casa, con una semplice iscrizione via Internet; dall'ampliamento degli orari di apertura dei servizi al pubblico, biblioteche comprese, sino agli sms per famiglie e studenti ed un servizio di chat per sordomuti e disabili gravi. Sono solo alcuni dei primi piani avviati dalle amministrazioni, nell'ambito del concorso 'Premiano i risultati', promosso dal ministro

della Pubblica amministrazione e l'Innovazione, Renato Brunetta, con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi, le performance e valorizzare gli esempi di buona amministrazione.

Il concorso, che fa capo all'iniziativa 'Non solo fannulloni', "serve per rideterminare la premialità nella contrattazione di secondo livello, anticipando attraverso questa forma, il meccanismo che già dalla prossima stagione contrattuale sarà generalizzato", legandolo "a performance verificate". In tutto sono 478 le amministrazioni (su un totale di 725 candidate) che sono state ammesse al concorso e 475 quelle che oggi sono impegnate nella realizzazione dei piani, coinvolgendo in totale circa 30mila persone.

Dalle storie "viene fuori una bella Italia, che ha voglia di fare, di mettersi in gioco, di cambiare e migliorare", ha detto il ministro, sottolineando però il dualismo nord-sud, di fronte al quale serve "molta attenzione". Infatti, rispetto ai primi 82 piani progettati da Regioni ed Enti locali già pubblicati, il 67% riguarda il nord, il 26% il centro, il 7% il sud e le isole. Guardando alle regioni, in testa è l'Emilia Romagna (con 18 piani) seguita da Veneto (13) e Lombardia (11). Nelle prossime settimane, fino ad aprile, verranno presentati i restanti piani di tutte le amministrazioni e gli uffici impegnati nella fase di attuazione del concorso.

Quanto ai contenuti dei piani, prevalente (58%) è la scelta di puntare alla semplificazione dei processi organizzativi; per il 26% l'attenzione è rivolta a comunicazione e e-government, per andare incontro alle esigenze dei cittadini, di lavoratori, disoccupati, immigrati e disabili; l'11% punta a nuovi servizi, mentre il 5% vuole coinvolgere più partner pubblici e privati.

Isole24ore - 24 febbraio 2009

«Premiamo il risultato»: 82 piani per migliorare i servizi della Pa

Mentre il Senato si accinge ad approvare in via definitiva il Ddl di riforma della Pubblica amministrazione, il ministro Renato Brunetta presenta la prima selezione di progetti di miglioramento della qualità dei servizi prestati agli utenti che sono stati selezionati nell'ambito dell'iniziativa "Premiamo il risultato". Dietro al titolo, che risale ai primi mesi di Governo quando si parlava soprattutto di lotta all'assenteismo, c'è l'idea di sperimentare forme nuove di coinvolgimento dei più disparati soggetti pubblici per misurarne le capacità reali di riorganizzazione e di netto incremento delle capacità di fornire servizi all'utenza. Un percorso di "riforma dal basso" insomma, complementare al progetto e-government 2012, e che anche in questo caso verrà accompagnato con un monitoraggio stretto delle sue fasi di avanzamento.

Oggi sono stati presentati gli 82 piani messi a punto da Regioni ed enti locali che hanno aderito all'iniziativa sottoponendoli alla valutazione del Dipartimento Funzione pubblica. Denominatore comune

dei progetti (per la cui realizzazione si prevedono tempi compresi tra i 6 e i 12 mesi) la semplificazione delle procedure e dei processi organizzativi e un migliore utilizzo delle tecnologie digitali. Unico il fine strategico: migliorare il front-office con un'offerta di servizi a volte molto mirati su utenze deboli come i lavoratori, gli immigrati, i diversamente abili; anche se non si trascura il fronte interno, con un'attenzione al riconoscimento del personale e all'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse disponibili.

«Il raggiungimento di risultati certi e certificati avrà un riconoscimento in sede di rinnovo del contratto di secondo livello» ha spiegato il ministro, aggiungendo che il piano anticiperà nei fatti e in piccolo quel progetto più complessivo di modernizzazione della Pa contenuto nella nuova legge. Al concorso "Premiamo il risultato" partecipano complessivamente 475 piani di miglioramento selezionati sui 725 inviati. Oggi la presentazione, come detto, delle 82 iniziative messe in moto a livello territoriale, con l'amara conferma che le amministrazioni che si sono mosse di più sono quelle già oggi più efficienti e ben organizzate del Nord (71% del totale contro il 7% del Sud), con una prevalenza di progetti emiliani, toscani, veneti e lombardi: «È l'Italia che conosciamo – s'è limitato a commentare il ministro – con le sue eccellenze e i suoi ritardi».

Tra i numerosi progetti non mancano le curiosità come lo sviluppo di comunicazioni via sms per migliorare l'informazione alle famiglie delle scuole della provincia di Parma, l'allungamento degli orari di apertura delle biblioteche di Imola fino alla fornitura dei visure catastali direttamente a casa dell'utente prevista dalla Comunità montana Valli Orco e Soana nella Regione Piemonte. Nelle prossime settimane verranno presentati i progetti selezionati da soggetti delle amministrazioni centrali e su contenuti specifici che riguardano la motivazione del personale, il problem solving e il contenimento dei costi di gestione.

Sul sito attivato dal ministero si possono leggere tutti i progetti selezionati con i responsabili e la loro descrizione www.qualitapa.gov.it

Milano Finanza - 24 febbraio 2009

P.A.: al via primi piani per concorso "Premiamo i risultati" 24/02/2009

Il ministro della P.A. Renato Brunetta ha fatto il punto in una conferenza stampa sui primi piani avviati dalle amministrazioni locali nell'ambito del concorso "Premiamo i risultati", promosso dal Ministero dell'Innovazione - dipartimento della Funzione pubblica - insieme al Formez, al fine di migliorare la qualità dei servizi, le performance e valorizzare gli esempi di buona amministrazione.

Il concorso, si legge in una nota, fa capo all'iniziativa "Non solo fannulloni", ed attualmente vanta 82 piani on air di miglioramento della qualità dei servizi ai cittadini nelle Regioni e negli Enti locali (48 comuni, 27 province, 6 Regioni e una comunità montana): si tratta del 51% dei piani (nell'ottica di miglioramento servizio), concentrati per il 71% al Nord.

Le amministrazioni, nel complesso, hanno progettato e stanno ora realizzando piani di miglioramento gestionale nei seguenti ambiti: miglioramento del servizio erogato e della soddisfazione dei relativi clienti (162 piani); miglioramento nelle pratiche di gestione e nella soddisfazione del personale (115 piani); ampliamento delle relazioni con gli stakeholder esterni nella progettazione e/o valutazione dei servizi e delle politiche (110 piani); riduzione dei costi di funzionamento (88 piani).

Il progetto prevede interventi per migliorare la fruibilità dei servizi (sportelli polifunzionali, nuovi orari, modalità di erogazione on line), per l'introduzione di servizi per target specifici di utenti (disabili, immigrati, anziani, giovani inoccupati); per la misurazione della soddisfazione del cliente e per la promozione della partecipazione di utenti e stakeholder. Sarà inoltre curata la comunicazione sulle best practices, attraverso una pubblicazione di schede descrittive sui piani all'interno del sito del Ministero, ed a maggio e' prevista la convention delle amministrazioni a Forum P.a..

Apcom - 24 febbraio 2009

Brunetta: Premiare i risultati della Pa per una nuova contrattazione

"Voglia di rimettersi in gioco, attenzione a divario Nord-Sud"

ROMA, 24 FEBBRAIO - Migliorare i servizi e la soddisfazione dei clienti; migliorare la soddisfazione e motivazione del personale; ampliare le relazioni con gli stakeholder nella progettazione e valutazione dei servizi e delle politiche.

Ottimizzare l'uso delle risorse per una maggiore efficienza: si tratta degli interventi di miglioramento, da completare entro il 2009, che dovranno mettere in campo le amministrazioni pubbliche che partecipano al concorso 'Premiamo i risultati' lanciato dal ministro della Funzione pubblica, Renato Brunetta.

Alcuni dei primi piani avviati riguardano il cambio di residenza online, i prodotti catastali ricevuti direttamente a casa con un'iscrizione via Internet, l'ampliamento degli orari di apertura dei servizi al pubblico, sms per famiglie e studenti e un servizio di chat per sordomuti e disabili gravi.

Nel corso di una conferenza stampa a Palazzo Vidoni, Brunetta ha confermato che il meccanismo della premialità sarà la base della contrattazione di secondo livello già a partire dalla prossima stagione.

Sono 478 le amministrazioni, su un totale di 725 candidate, ammesse al concorso e 475 quelle che oggi sono impegnate nella realizzazione dei piani. In totale sono coinvolte circa 30mila persone.

"Tutto questo servirà per rideterminare le premialità della contrattazione di secondo livello - ha detto Brunetta - stiamo anticipando con una forma concorsuale una mappa della pubblica amministrazione verificata per qualità delle performance. Chi raggiunge i risultati si candida alla contrattazione di secondo livello che prevede premi alle amministrazioni più meritevoli".

Dal sito Parmaok.it

ASCA - 24 febbraio 2009

Brunetta: premialità base per contrattazione II livello

Roma, 24 feb - Sarà la premialità il meccanismo alla base della contrattazione di secondo livello nella pubblica amministrazione. Lo ha affermato il ministro della PA e dell'Innovazione, Renato Brunetta, nel presentare oggi a Palazzo Vidoni il concorso "Premiamo i risultati".

Il concorso prevede la progettazione di interventi di miglioramento da realizzare nell'arco di massimo un anno dichiarando in anticipo i risultati attesi e i tempi previsti. "Stiamo anticipando - ha precisato Brunetta - con una forma concorsuale la mappa della Pubblica amministrazione verificata per qualità di performance. Questo meccanismo sarà la base per la contrattazione di secondo livello. Chi raggiunge i risultati si candida alla contrattazione di secondo livello che prevede premi alle amministrazioni più meritevoli". Su un totale di 725 amministrazioni candidate sono 478 quelle ammesse al concorso e 475 quelle attualmente impegnate nella realizzazione dei piani che corrispondono a circa 30 mila dipendenti pubblici.

Diario del Web - 24 febbraio 2009

Le amministrazioni italiane hanno voglia di cambiare passo.

I primi 82 piani di miglioramento della qualità dei servizi progettati da Regioni ed Enti Locali

Le amministrazioni italiane hanno voglia di cambiare passo: lo dimostra il numero di partecipanti e la qualità dei piani di miglioramento in campo nel Concorso «Premiamo i risultati», lanciato dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Renato Brunetta lo scorso settembre nell'ambito dell'iniziativa «Non solo fannulloni».

Il concorso prevede la progettazione di interventi di miglioramento da realizzare nell'arco di massimo un anno dichiarando in anticipo, questa la vera novità, i risultati attesi e i tempi previsti. Gli interventi di miglioramento, da completare entro dicembre 2009 da parte delle amministrazioni pubbliche in concorso, riguardano 4 ambiti di intervento: migliorare i servizi e la soddisfazione dei clienti; migliorare la soddisfazione e motivazione del personale; ampliare le relazioni con gli stakeholder nella progettazione e valutazione dei servizi e delle politiche; ottimizzare l'uso delle risorse per una maggiore efficienza.

Su un totale di 725 amministrazioni candidate, sono 478 quelle ammesse al concorso e 475 quelle che oggi sono impegnate nella realizzazione dei piani. Al fine di valorizzare e rendere trasparente l'impegno delle «amministrazioni al lavoro» e favorire lo scambio di conoscenze fra le amministrazioni, oggi prende avvio una campagna di comunicazione che prevede la pubblicazione progressiva, per ambiti tematici, di schede descrittive dei contenuti dei piani di miglioramento in corso di realizzazione.

La prima sessione riguarda gli 82 piani progettati da Regioni ed Enti locali per migliorare i servizi ai cittadini. Questa la distribuzione per aree geografiche: 67% Nord, 26% Centro, 7% Sud e isole, che conferma la maggiore attenzione al «cliente» delle amministrazioni del Nord. Nella distribuzione per territori è in testa l'Emilia Romagna con 18 piani, seguita dal Veneto con 13, dalla Lombardia con 11 e dalla Toscana con 9. Analizzando i contenuti dei piani, risulta nettamente prevalente la scelta delle amministrazioni di puntare soprattutto alla semplificazione delle procedure e dei processi organizzativi (58%); il 26% dei piani riguarda poi il settore della comunicazione e dell'e-government, con strumenti sempre più mirati per andare incontro alle diverse esigenze dei cittadini, siano essi lavoratori, disoccupati, immigrati o diversamente abili; l'11% di amministrazioni darà vita, invece, a nuovi servizi e un 5% concentrerà i propri sforzi per aumentare il coinvolgimento di partner pubblici e privati.

Articolo pubblicato sul [Diario del Web](#)

Il Velino - 24 febbraio 2009

Pa: arriva "Premiamo i risultati", entro dicembre 475 piani

Roma, 24 feb (Velino) - Il "catasto a casa tua" delle Valli Orco e Soana, in Piemonte, i "Servizi online" del Comune di Saronno e lo "Sportello semplice" della Provincia di Genova: sono solo alcuni degli 82 progetti del concorso "Premiamo i risultati" presentato oggi a Palazzo Vidoni dal ministro della Pa e dell'Innovazione Renato Brunetta.

Promosso dal dipartimento della Funzione pubblica in collaborazione con il Formez già in autunno, alla fase finale sono state ammesse 478 amministrazioni (su 725 domande di candidatura arrivate) e 475 piani saranno realizzati entro dicembre 2009. L'obiettivo è presto detto: premiare - e valorizzare - la Pa che funziona. E se i piani finalisti provengono soprattutto da Lazio (16 per cento), Veneto (14 per cento), Lombardia (13 per cento) ed Emilia-Romagna (12 per cento), un altro dato interessante riguarda il focus sul cittadino-cliente: ben il 71 per cento dei progetti punta a migliorare i servizi e a rispondere ai nuovi bisogni degli utenti. Quattro le aree che le amministrazioni scelte vogliono migliorare: semplificazione, comunicazione ed e-government, nuovi servizi per target specifici, coinvolgimento e partenariato.

Gli iniziali 82 piani, che coinvolgono 3.435 dipendenti di 16 Regioni italiane perlopiù del nord Italia, sono protagonisti della prima uscita stampa dal titolo "Stiamo migliorando per voi (regioni ed enti locali)", disponibile sul sito del ministero. Ogni 15 giorni su www.innovazionepa.it saranno pubblicate le altre schede descrittive dei piani secondo questo calendario: seconda uscita "Stiamo migliorando per voi (amministrazioni centrali)"; terza uscita "Personale pubblico più motivato. Come?"; quarta uscita "Nuove soluzioni ai problemi"; quinta uscita "Ottimizzare le risorse e ridurre i costi". Altre tappe di "Premiamo i risultati" sono la convention delle amministrazioni a ForumPa a maggio e cinque Forum Pa territoriali tra giugno e dicembre.

Articolo pubblicato su [IL Velino](#)

Pupia - 24 febbraio 2009

La Provincia di Caserta è tra gli Enti finalisti del concorso "Premiamo i risultati", promosso dal ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione

Con l'obiettivo di dare merito all'impegno nel migliorare le performance e nel valorizzare gli esempi di buona amministrazione.

L'Ente ha partecipato presentando un Piano di miglioramento gestionale, elaborato dal Gabinetto di Presidenza in collaborazione con il Settore formazione Professionale e il Settore Università e ricerca scientifica.

L'iniziativa punta a migliorare i servizi e rispondere a nuovi bisogni dei cittadini-utenti. Attraverso il progetto s'intende sviluppare un'organizzazione e gestione del lavoro più efficace ed efficiente, incentrata sull'ottimizzazione dei processi e dei prodotti finali, sulla meritocrazia come fattore incentivante per il personale.

Ora si apre la fase di realizzazione del piano della Provincia, che sarà poi sottoposto a una valutazione finale da parte degli organi ministeriali. I piani di miglioramento selezionati per la fase finale provengono da quasi tutte le regioni italiane, in particolare da Lazio, Veneto e Lombardia.

Articolo pubblicato sul sito pupia.tv

Quotidiano del Nord - 24 febbraio 2009

La prefettura di Massa-Carrara finalista al concorso 'Premiamo i risultati'

(Sesto Potere) Massa-Carrara - 24 febbraio 2009 - La prefettura di Massa Carrara tra i finalisti del concorso 'premiato i risultati', indetto dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e per l'Innovazione. Sono stati infatti 478 i progetti, provenienti da tutta la P.A., ammessi alla fase finale del concorso, sulle 725 pubbliche amministrazioni italiane che avevano risposto all'invito ad impegnarsi nel prossimo anno in interventi per migliorare i servizi ai cittadini, ridurre i costi, migliorare la gestione delle risorse umane e le relazioni con tutti quegli individui o gruppi che sono interessati e che possono influenzare il successo di un'iniziativa, i cosiddetti stakeholders.

Già a ottobre 2008 le amministrazioni ammesse alla fase successiva, con la predisposizione del documento di partecipazione, si erano ridotte a 693; il mese successivo sono state 597 le amministrazioni che hanno presentato il piano di miglioramento gestionale. A dicembre, infine, si è svolta la valutazione finale dei progetti che ha selezionato la prefettura di Massa-Carrara tra le 478 amministrazioni impegnate nella realizzazione dei piani.

Quello presentato, in collaborazione con il Dipartimento di Economia Aziendale 'E. Giannessi' dell'Università di Pisa, è un piano di miglioramento a costo zero delle performance della prefettura, agendo sui processi interni per:

- migliorarne l'efficienza e l'efficacia;

- favorire una cultura di direzione creando nuovi strumenti di governo e di controllo ed utilizzando meglio quelli esistenti;

- realizzare un sistema di flussi informativi e di dati relativi alla gestione ed al controllo, che consentano una più chiara valutazione.

Gli obiettivi ed i risultati attesi verranno perseguiti in un percorso che prevede: la pianificazione delle attività da svolgere in funzione dei risultati; la rilevazione del grado di raggiungimento dei risultati attesi; la verifica del raggiungimento degli obiettivi specifici; il controllo finale sugli esiti dell'intervento, il cosiddetto follow-up.

Articolo pubblicato sul sito del [Sesto Potere](#)

Corriere del Sud - 24 febbraio 2009

La Camera di Commercio di Crotona partecipa a "Premiamo i risultati"

Due progetti della Camera di commercio di Crotona sono stati selezionati per partecipare al concorso "Premiamo i risultati" indetto dal Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione - Dipartimento della Funzione Pubblica e finalizzato a premiare i risultati e l'impegno a migliorare le performance delle Pubbliche amministrazioni italiane, nonché a valorizzare gli esempi di buona amministrazione.

I due progetti, selezionati tra i circa 700 pervenuti al Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, vertono sulle tematiche del miglioramento del servizio erogato e della soddisfazione dei clienti e del miglioramento nelle pratiche di gestione e nella soddisfazione del personale.

"Stiamo ricevendo numerose conferme e riconoscimenti a livello nazionale - è il commento del Segretario generale Donatella Romeo - Ciò non può che attestare che questa è la strada giusta da percorrere e ci motiva a fare ancora meglio, ideando ed implementando interventi per migliorare i servizi ai cittadini, ridurre i costi, migliorare la gestione delle risorse umane e le relazioni con gli stakeholders".

"La Camera di commercio di Crotona si è sempre distinta per efficacia ed efficienza nel panorama delle pubbliche amministrazioni locali e nazionali, come attesta anche il recente inserimento nella 'white list' del Ministro Brunetta - sono le parole del Presidente Fortunato Roberto Salerno - Anche durante il mio mandato i due punti chiave saranno customer satisfaction e benessere organizzativo, perché intorno a questi cardini, che fanno di una amministrazione una 'buona amministrazione', ruotano le strategie per lo sviluppo delle imprese e la crescita del nostro territorio".

Articolo pubblicato sul [Corriere del sud](#)

E-gov - 9 marzo 2009

Le P.A. centrali del centro nord si danno molto "da fare"

Nell'ambito del concorso "Premiamo i Risultati", on line le ultime best practice


09/03/2009 - Sul sito del Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione prosegue la pubblicazione progressiva, per ambiti tematici, delle schede descrittive dei contenuti dei piani di miglioramento in corso di realizzazione nell'ambito del Concorso "Premiamo i risultati" promosso lo scorso settembre dal ministro Renato Brunetta. Ora è consultabile anche una seconda tranche di progetti che comprende gli 81 piani (sui 475 in corso) che le amministrazioni centrali, in netta prevalenza del centro-nord, stanno realizzando per migliorare la qualità dei servizi erogati ai cittadini.

I piani in corso raccontano di amministrazioni pubbliche che mirano a rapportarsi meglio con un cittadino visto come "cliente" e non più come utente passivo. Si punta a migliorare la comunicazione (18 progetti su 81), a ottimizzare i flussi di lavoro con sistemi di e-government per liberare personale per altre mansioni (18), a mettere in rete gli uffici e semplificare le procedure (19).

Comunicazione, e-government e semplificazione sono per il 62% dei piani le leve cui si fa maggiormente ricorso. Segue un 13% di amministrazioni che stanno realizzando nuove tipologie di servizi, un 6% di interventi di riorganizzazione e un 5% di interventi volti ad aumentare la qualità di servizi già esistenti. I restanti piani puntano a promuovere partnership con i privati e a migliorare la gestione delle risorse umane e l'efficienza.

Diverse le azioni messe in campo dalle amministrazioni, tra le quali l'apertura di un Ufficio di relazioni con il pubblico per i servizi dell'ufficio del giudice delle indagini preliminari (GIP) e del giudice dell'udienza preliminare, la consultazione on line delle sentenze e il rilascio di documenti per le imprese, ad esempio la DURC (documento unico di regolarità contributiva) in 3-4 giorni, al posto dei 30 previsti ora per legge.


<http://www.innovazionepa.gov.it>

Articolo pubblicato sul sito  **E-gov**

Formez - 10 marzo 2009

Lombardia: contributi alle famiglie con "Dote scuola"

La Lombardia investe sul diritto allo studio: dei 195 milioni di euro stanziati in questa Regione per il settore dell'istruzione e della formazione professionale, 21 milioni e mezzo provengono dai fondi statali, mentre la maggioranza dei fondi è erogata dall'Ente regionale stesso. Possono usufruire dei benefici economici del progetto "Dote Scuola", variabili in base al reddito, al merito e alla condizione di disabilità, gli studenti tra i 6 e i 18 anni iscritti alle scuole statali, paritarie e ai corsi di formazione professionale. Le famiglie interessate possono chiamare il numero 840.00.00.09 o visitare il sito www.regione.lombardia.it

Articolo pubblicato sul sito del  **Formez**

Formez - 11 marzo 2009

Concorso "Premiamo i risultati": on line i piani di miglioramento delle amministrazioni centrali

Prosegue la pubblicazione progressiva, per ambiti tematici, di schede descrittive dei contenuti dei piani di miglioramento in corso di realizzazione nell'ambito del Concorso "Premiamo i risultati" lanciato dal ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Renato Brunetta lo scorso settembre. E' questo il secondo appuntamento, dei cinque previsti a scadenza quindicinale, al fine di valorizzare e rendere trasparente l'impegno delle "amministrazioni al lavoro" e favorire lo scambio di conoscenze fra le amministrazioni

Si tratta questa volta degli 81 piani (sui 475 in corso) che le amministrazioni centrali, in netta prevalenza del centro-nord, stanno realizzando per migliorare la qualità dei servizi erogati ai cittadini.

Anche in questo caso, come nella precedente tranche dedicata ai servizi di Regioni ed Enti locali, i piani in corso raccontano di amministrazioni pubbliche che mirano a rapportarsi meglio con un cittadino visto come "cliente" e non più come utente passivo. Si punta a migliorare la comunicazione (18 progetti su 81), a ottimizzare i flussi di lavoro con sistemi di e-government per liberare personale per altre mansioni (18), a mettere in rete gli uffici e semplificare le procedure (19).

Comunicazione, e-government e semplificazione sono per il 62% dei piani le leve cui si fa maggiormente ricorso. Segue un 13% di amministrazioni che stanno realizzando nuove tipologie di servizi, un 6% di interventi di riorganizzazione e un 5% di interventi volti ad aumentare la qualità di servizi già esistenti. I restanti piani puntano a promuovere partnership con i privati e a migliorare la gestione delle risorse umane e l'efficienza.

Diverse le azioni messe in campo dalle amministrazioni: si va dall'apertura di un Ufficio di relazioni con il pubblico per i servizi dell'ufficio del giudice delle indagini preliminari (GIP) e del giudice dell'udienza preliminare, alla consultazione on line delle sentenze; dal rilascio di documenti per le imprese, ad esempio la DURC (documento unico di regolarità contributiva) in 3-4 giorni, al posto dei 30 previsti ora per legge, fino a biblioteche che si fanno vere e proprie aziende culturali, arricchite sempre più di contenuti digitali e cataloghi informatizzati e con la possibilità della consultazione e del prestito on line.

Il giornale - 13 marzo 2009

Il detersivo? Sfuso è ecologico

Sembra di essere in birreria. Solo che qui non scegli se spillare la chiara, la rossa, la doppio malto. Qui le opzioni sono l'ammorbidente, il sapone per il bucato a mano, quello per i piatti. Il detersivo alla spina arriva a Cesano Boscone nel sabato del Carnevale. Non è uno scherzo, ma un'altra iniziativa di un'amministrazione comunale, in partnership con l'ente di ricerca Ecologos di Torino, attenta all'ambiente e premurosa con chi lotta contro il caro-vita. Negli anni scorsi il sindaco Vincenzo D'Avanzo aveva già inaugurato la casa dell'acqua e quella del latte. Progetti per limare la filiera del consumo e presentare un prodotto a costi ridottissimi e a bassissimo impatto ambientale. Progetti che hanno valso la nomina del comune tra i 477 finalisti del concorso nazionale «Premiamo i risultati» promosso dal ministro della Pubblica amministrazione, Renato Brunetta.

Oggi tocca alla casa del detersivo. In pratica un distributore di saponi per vestiti e stoviglie che sarà impiantato da sabato pomeriggio al supermercato «Il Gigante» di via Roma. Si acquista a prezzo modesto il flacone solo la prima volta. Le volte successive il detersivo sarà venduto sfuso. Ma quanto si risparmia in termini di energia? Sul distributore c'è un calcolatore analogo a quello già in uso alla casa del latte e in grado di dire al consumatore quanta anidride carbonica ha risparmiato con il suo acquisto.

Si pensi che un flacone di plastica di 60 grammi richiede per la sua produzione il corrispettivo di energia di 25 lampadine a incandescenza da 100W accese contemporaneamente per un'ora, di due vasche da bagno piene d'acqua e comporta l'emissione di una tale quantità di anidride carbonica pari a quella prodotta dal consumo di un'auto di media cilindrata nel percorso di un chilometro.

Articolo pubblicato su [Il Giornale](#)

Ministero per i Beni Culturali - 12 marzo 2009

Parte in aprile la prima indagine nazionale del ministero per i beni e le attività culturali sulla soddisfazione dell'utenza nei luoghi della cultura di media affluenza.

Con l'Indagine sui "servizi culturali pubblici" la Direzione Generale per il bilancio, la programmazione economica, la promozione, la qualità e la standardizzazione delle procedure partecipa al concorso "Premiamo i risultati", indetto dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, per una Pubblica Amministrazione di Qualità. Nel mese di aprile in 36 Istituti, archivi biblioteche e musei del nord, centro e sud Italia, saranno somministrati più di 2000 questionari, tradotti anche in lingua inglese.

Per la definizione delle metodologie dell'indagine è stata coinvolta anche la Facoltà di Sociologia dell'Università "La Sapienza" di Roma che affiancherà l'Amministrazione nelle fasi di maggiore criticità.

Gli Istituti che partecipano al progetto sono; per gli archivi: l'Archivio di Stato di Savona, di Modena, di Piacenza, di Cremona, di Vicenza, di Lucca, di Pisa, di Cosenza, di Avellino, di Brindisi; per le biblioteche: la Biblioteca Universitaria di Pavia, la Biblioteca Statale di Trieste, la Palatina di Parma, la Biblioteca di Storia moderna e contemporanea di Roma, la Biblioteca Universitaria Alessandrina di Roma, la Biblioteca Universitaria di Napoli; per i musei: la Galleria Nazionale di Parma, il Teatro Farnese di Parma, il Museo Pomposiano e l'Abbazia di Pomposa a Codigoro (Ferrara), la Galleria Giorgio Franchetti di Venezia, il Museo di San Marco di Firenze, la Cappella Bacci della Basilica di San Francesco di Arezzo, il Museo Archeologico Nazionale di Firenze, la Rocca Roveresca di Senigallia, il Museo Archeologico Nazionale delle Marche ad Ancona, la Galleria Nazionale dell'Umbria a Perugia, il Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia a Roma, la Necropoli della Banditaccia a Cerveteri, la Necropoli di Tarquinia, la Galleria d'Arte Antica di Roma, Villa Lante della Rovere a Bagnaia, il Palazzo Farnese a Caprarola, il Museo Archeologico dei Campi Flegrei, il Palazzo di Tiberio e Villa Jovis a Capri, Certosa di Padula, Castel del Monte ad Andria.

L'indagine ha come obiettivo il miglioramento della qualità dell'offerta dei servizi culturali del Ministero per i beni e le attività culturali, attraverso la conoscenza delle differenti tipologie di utenza e la maggiore attenzione all'ascolto e alle esigenze diversificate dei portatori di interesse.

Le attività di realizzazione del progetto sono articolate in fasi e prevedono attività di formazione dei referenti, costituzione di focus group, acquisizione di dati attraverso la somministrazione e la raccolta di questionari, costituzione di un data base con il caricamento dei dati ed il loro controllo, elaborazione e analisi dei dati, presentazione e pubblicazione dei risultati.

I risultati attesi sono: la conoscenza delle criticità ricorrenti allo scopo di migliorare il rapporto con l'utenza; la partecipazione al dialogo; la professionalità degli operatori; la definizione di proposte di interventi migliorativi della qualità dell'offerta dei servizi culturali.

Il 18 marzo, nella ex chiesa di Santa Marta al Collegio Romano, si svolgerà una "Giornata nazionale di formazione per la rilevazione sul campo" riservata ai referenti degli Istituti partecipanti.

Dott.ssa Mariantonietta LEONE

Servizio III - Qualità e Standardizzazione delle procedure - Direzione Generale per il bilancio, la programmazione economica, la promozione, la qualità e la standardizzazione delle procedure.

06.67232169 fax 06.67232885

[mariantonietta.leone\(at\)beniculturali.it](mailto:mariantonietta.leone(at)beniculturali.it)

Articolo pubblicato sul sito del [Ministero per i Beni Culturali](#)

Giornale libero - 16 marzo 2009

Autocertificazione: un cd per uscire dalla giungla della burocrazia

ABBIATEGRASSO - Prosegue il cammino dell'iniziativa "Autocertificazione. Un progetto per Abbiategrasso", messo a punto dai Servizi demografici del Comune e selezionato per la fase finale del concorso "Premiamo i risultati", promosso dal Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione (Dipartimento della Funzione pubblica). Un concorso finalizzato a migliorare le performance delle istituzioni e a valorizzare gli esempi di buona amministrazione.

I Servizi demografici del Comune sono già al lavoro per tradurre in fatti concreti questi obiettivi. E' stato infatti messo a punto un cd che contiene tutte le informazioni al riguardo. Si tratta di una sorta di bussola per approfondire l'argomento e per aderire al progetto. Il cd verrà distribuito gratuitamente a tutti i soggetti pubblici e privati che ne faranno richiesta oltre a quelli che hanno preso parte al primo incontro. La campagna di sensibilizzazione proseguirà, quindi, nelle prossime settimane. Allo stesso tempo i Servizi demografici si impegnano a facilitare le procedure d'accesso per la verifica della veridicità delle dichiarazioni rese con l'autocertificazione.

IL COMMENTO

"Il progetto che proponiamo traduce nel concreto il principio di sussidiarietà che ispira tutti i nostri interventi - sottolinea l'assessore alla partita Francesco Lovetti - Non è, infatti, un'iniziativa calata dall'alto, ma un intervento che nasce dalla collaborazione e dalla sinergia tra enti pubblici, soggetti privati e cittadini stessi. E i benefici previsti sono estesi a tutti, sia in termini di risparmio di tempo che di denaro. L'iniziativa - conclude Lovetti - è un altro segnale di quanto crediamo nell'importanza di rendere la pubblica amministrazione moderna, in grado di innovare e soprattutto capace di rispondere sempre di più e sempre meglio alle richieste e ai bisogni dei cittadini, rendendoli protagonisti".

FOCUS SUL PROGETTO

Il programma proposto dai Servizi Demografici prevede - attraverso il coinvolgimento di tutti gli enti pubblici presenti sul territorio e dei soggetti privati, soprattutto banche e assicurazioni - l'effettivo ricorso all'autocertificazione tutte le volte che la legge lo permette. Dopo il primo lancio dell'iniziativa nel dicembre scorso e l'avvio della campagna di adesione di tutti gli attori che possono contribuire all'effettiva realizzazione del progetto, nei giorni scorsi si è tenuto un primo incontro al quale hanno partecipato alcuni responsabili di realtà del settore pubblico e privato (organizzazioni sindacali, mondo della scuola, associazioni di categoria, banche e assicurazioni, gestori di servizi).

I DATI

Il piano elaborato prende le mosse all'analisi della situazione attuale: oggi sono molti i cittadini che, benché consapevoli del proprio diritto di ricorrere allo strumento dell'autocertificazione, non lo utilizzano in quanto preferiscono assecondare le richieste (provenienti da soggetti pubblici e privati) di produrre certificati pur di non doversi cimentare con la giungla delle interpretazioni che comportano ulteriore spreco di energie, tempo e risorse. In questo modo cresce la diffidenza dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione, dei gestori di servizi pubblici e dei privati. Per valutare i disagi che oggi il mancato ricorso all'autocertificazione comporta è sufficiente riflettere su qualche numero: solo nel corso del 2007 sono stati emessi dai Servizi demografici del Comune di Abbiategrasso circa 6.500 certificati attestanti circostanze autocertificabili.

Se si calcola il tempo di attesa in 15 minuti per ogni certificato, le ore di lavoro complessivamente perse per la richiesta di certificati "inutili" sono state complessivamente 1.625, ovvero più di 200 giornate di lavoro. In realtà, si tratta di un dato sottostimato se si considera che le energie e il tempo sprecati sono molti di più: un lavoratore, infatti, in media si deve assentare dal lavoro per più di 15 minuti per raggiungere gli uffici comunali senza contare poi che il rilascio del certificato stesso ha un costo. Il sondaggio di customer satisfaction condotto nel novembre scorso dagli stessi Servizi demografici ha evidenziato come il 37,5% degli intervistati abbia dichiarato di preferire il certificato all'autocertificazione

"perché quest'ultima non sarebbe stata accettata dall'ufficio richiedente", il 22,92% perché "ha preferito non correre rischi di possibile ricadute sulla pratica in corso", il 10,42% perché "tanto ormai avevo già perso il tempo per recarmi in Comune".

Articolo pubblicato sul sito [Giornale Libero](#)

Mi Lorenteggio - 16 marzo 2009

Abbiategrasso: tutti i modi per fare l'Autocertificazione. I Servizi Demografici hanno messo a punto un cd che contiene tutte le informazioni al riguardo e le modalità per aderire all'iniziativa

Abbiategrasso, 16 marzo 2009 – Prosegue il cammino dell'iniziativa "Autocertificazione. Un progetto per Abbiategrasso", messo a punto dai Servizi Demografici del Comune e selezionato per la fase finale del concorso "Premiamo i risultati", promosso dal Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione (Dipartimento della Funzione pubblica). Un concorso finalizzato a migliorare le performance delle istituzioni e a valorizzare gli esempi di buona amministrazione.

IL PROGETTO - Il programma proposto dai Servizi Demografici prevede – attraverso il coinvolgimento di tutti gli enti pubblici presenti sul territorio e dei soggetti privati (soprattutto banche e assicurazioni) – l'effettivo ricorso all'autocertificazione tutte le volte che la legge lo permette.

Dopo il primo lancio dell'iniziativa nel dicembre scorso e l'avvio della campagna di adesione di tutti gli attori che possono contribuire all'effettiva realizzazione del progetto, nei giorni scorsi si è tenuto un primo incontro al quale hanno partecipato alcuni responsabili di realtà del settore pubblico e privato (organizzazioni sindacali, mondo della scuola, associazioni di categoria, banche e assicurazioni, gestori di servizi).

QUALCHE DATO - Il piano elaborato prende le mosse all'analisi della situazione attuale: oggi sono molti i cittadini che, benché consapevoli del proprio diritto di ricorrere allo strumento dell'autocertificazione, non lo utilizzano in quanto preferiscono assecondare le richieste (provenienti da soggetti pubblici e privati) di produrre certificati pur di non doversi cimentare con la giungla delle interpretazioni che comportano ulteriore spreco di energie, tempo e risorse.

E' ovvio che in questo modo cresce la diffidenza dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione, dei gestori di servi pubblici e dei privati.

Per valutare i disagi che oggi il mancato ricorso all'autocertificazione comporta è sufficiente riflettere su qualche numero: solo nel corso del 2007 sono stati emessi dai servizi Demografici del Comune di Abbiategrasso circa 6.500 certificati attestanti circostanze assolutamente autocertificabili. Se si calcola il tempo di attesa in 15 minuti per ogni certificato, le ore di lavoro complessivamente perse per la richiesta di certificati "inutili" sono state complessivamente 1.625, ovvero più di 200 giornate di lavoro.

In realtà, si tratta di un dato sottostimato se si considera che le energie e il tempo sprecati sono molti di più: un lavoratore, infatti, in media si deve assentare dal lavoro per più di 15 minuti per raggiungere gli uffici comunali senza contare poi che il rilascio del certificato stesso ha un costo.

Il sondaggio di customer satisfaction condotto nel novembre scorso dagli stessi Servizi Demografici ha evidenziato come il 37,5% degli intervistati abbia dichiarato di preferire il certificato all'autocertificazione "perché quest'ultima non sarebbe stata accettata dall'ufficio richiedente", il 22,92% perché "ha preferito non correre rischi di possibile ricadute sulla pratica in corso", il 10,42% perché "tanto ormai avevo già perso il tempo per recarmi in Comune...".

FARE SQUADRA, I VANTAGGI - E' evidente, quindi, che i tentativi che ciascun ente può realizzare per promuovere il ricorso all'autocertificazione non sono sufficienti, se isolati. Di qui, la decisione di unire le forze e fare squadra, mettendo in atto una campagna di sensibilizzazione che veda insieme uffici pubblici, gestori di servizi, privati.

Pertanto, il progetto messo a punto dai Servizi Demografici punta a diffondere il ricorso all'autocertificazione rendendo possibile: diminuire il numero di certificati emessi, utilizzare in modo alternativo (e più oculato, quindi) le risorse umane interne a ogni ente o azienda, ridurre il tempo sottratto alle attività lavorative dei cittadini, ridurre gli accanimenti burocratici e la conflittualità tra enti, garantire una maggiore soddisfazione dei cittadini e una maggiore credibilità delle istituzioni.

UN CD PER CAPIRE DI PIU' E PER PARTECIPARE - I Servizi Demografici del Comune sono già al lavoro per tradurre in fatti concreti questi obiettivi. E' stato infatti messo a punto un cd che contiene tutte le informazioni al riguardo. Si tratta di una sorta di bussola per approfondire l'argomento e per aderire al progetto. Il cd verrà distribuito gratuitamente a tutti i soggetti pubblici e privati che ne faranno richiesta oltre a quelli che hanno preso parte al primo incontro.

La campagna di sensibilizzazione proseguirà, quindi, nelle prossime settimane.

Allo stesso tempo i Servizi Demografici si impegnano a facilitare le procedure d'accesso per la verifica della veridicità delle dichiarazioni rese con l'autocertificazione.

IL COMMENTO DELL'ASSESSORE - "Il progetto che proponiamo traduce nel concreto il principio di sussidiarietà che ispira tutti i nostri interventi – sottolinea l'assessore alla partita Francesco Lovetti – Non è, infatti, un'iniziativa calata dall'alto, ma un intervento che nasce dalla collaborazione e dalla sinergia tra enti pubblici, soggetti privati e cittadini stessi. E i benefici previsti sono estesi a tutti, sia in termini di risparmio di tempo che di denaro. L'iniziativa – conclude Lovetti – è un altro segnale di quanto crediamo nell'importanza di rendere la pubblica amministrazione moderna, in grado di innovare e soprattutto capace di rispondere sempre di più e sempre meglio alle richieste e ai bisogni dei cittadini, rendendoli protagonisti".

Articolo pubblicato sul sito [Mi Lorenteggio](#)

Innovazione Pa - 20 marzo 2009

Concorso "Premiamo i risultati": online i 112 piani di miglioramento della gestione del personale

Prosegue la pubblicazione, per ambiti tematici, delle schede descrittive dei contenuti dei piani di miglioramento in corso di realizzazione nell'ambito del Concorso "Premiamo i risultati" promosso lo scorso settembre dal ministro Renato Brunetta. Da oggi è consultabile una tranche di progetti che comprende i 112 piani (il 23% del totale sui 475 in corso) relativi alla gestione del personale, alla sua soddisfazione e valorizzazione, la cui distribuzione geografica vede il 49% provenire dalle amministrazioni del Nord, il 37% dalle amministrazioni del Centro e il 14% dalle amministrazioni del Sud.

Sono quasi 9.000, questa volta, i dipendenti coinvolti. Un numero complessivo ben più alto di quello relativo ai piani precedenti e che vede l'Emilia Romagna con il più elevato grado di coinvolgimento: 3.870 dipendenti per 12 piani, seguita dall'Abruzzo con 837 dipendenti coinvolti in 4 piani e dal Veneto con 688 dipendenti impegnati nella realizzazione di 14 piani. Sono molteplici le leve che le amministrazioni stanno utilizzando per migliorare i processi di gestione delle risorse umane, per valorizzare le competenze e incrementare la motivazione al lavoro e quindi la soddisfazione e la produttività del personale. Nella maggior parte dei casi (il 45%) si agisce direttamente sull'organizzazione e sulle risorse umane, mentre il 24% dei piani puntano su soluzioni di e-Government e su interventi per migliorare la qualità dei servizi e il 14% sull'attivazione di partnership e di nuovi servizi.

Le azioni messe in campo da queste pubbliche amministrazioni sono il segno di un'evoluzione della cultura organizzativa che ritiene strategico il benessere dei propri dipendenti, intesi come attori chiave della qualità del servizio reso ai cittadini. Alcuni elementi relativi ai contenuti degli interventi che verranno

realizzati entro il 2009: si va dalla revisione dei sistemi di sviluppo professionale e di valutazione del personale a riorganizzazioni complessive, che redistribuiscono il personale tra il front office e il back office; da strumenti di analisi e gestione delle riunioni, frequenti ed indispensabili nella prassi ma viste anche come modo per promuovere il senso di appartenenza e il team working, ad interventi per la conciliazione dei tempi di vita e di lavoro.

Articolo pubblicato sul sito del [Governo Italiano](#)

Corriere Univ - 20 marzo 2009

Mibac: i luoghi di cultura vi soddisfano?

Il mese prossimo partirà la prima indagine del Ministero dei Beni e Attività Culturali sulla soddisfazione dell'utenza nei luoghi di cultura italiani. Nel mese di aprile, infatti, in 36 Istituti, archivi, biblioteche e musei del nord, centro e sud Italia, saranno somministrati più di 2000 questionari, tradotti anche in lingua inglese per tastare con mano la qualità e la dinamicità della fruizione dei luoghi di cultura del Paese.

Per la definizione delle metodologie dell'indagine è stata coinvolta anche la Facoltà di Sociologia dell'Università "La Sapienza" di Roma che affiancherà l'Amministrazione nelle fasi di maggiore criticità.

L'indagine ha come primo obiettivo migliorare la qualità dell'offerta dei servizi culturali del Mibac: per farlo occorre evidentemente conoscere a fondo le differenti tipologie di utenza ed esigenze degli interessati, analizzare i punti critici per trovare soluzioni ed instaurare dialogo con gli operatori.

Le attività di realizzazione del progetto sono articolate in fasi e prevedono attività di formazione dei referenti, costituzione di focus group, acquisizione di dati attraverso la somministrazione e la raccolta di questionari, costituzione di un data base con il caricamento dei dati ed il loro controllo, elaborazione e analisi dei dati, presentazione e pubblicazione dei risultati.

L'Indagine sui servizi culturali pubblici si inserisce, inoltre, nel concorso indetto dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione "Premiamo i risultati", ideato per garantire una Pubblica Amministrazione di qualità.

Articolo pubblicato sul sito [Corriere Univ](#)

Agenzia Italia - 20 marzo 2009

SESTA EDIZIONE DI BUILDING APULIA COSTRUIENDO IDENTITA' PUGLIA

Venerdi' 6 marzo alle 11.00, presso la Teca del Mediterraneo, il vicepresidente del Consiglio regionale della Puglia, Luciano Mineo, ha inaugurato la sesta edizione della rassegna "Building Apulia" - Costruendo l'identita' della Puglia - la Puglia che scrive, che edita, che parla di se', promossa dal Consiglio Regionale della Puglia.

L'iniziativa ha lo scopo di elaborare idee e sviluppare analisi sulla identita' della Puglia nei suoi molteplici aspetti in continua ridefinizione.

Quest'anno la rassegna, gia' denominata "Percorsi identitari", si avvale del marchio "Per una pubblica amministrazione di qualità" del ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione, che l'ha selezionata il concorso "Premiamo i risultati 2009".

Nel corso dei 12 appuntamenti che si svolgeranno da marzo a dicembre, si discuterà di 22 opere librarie con autori, 17 testimonials, 17 editori, 2 gruppi di lettura costituiti da studenti di 3 scuole e da utenti di 4 biblioteche.

L'appuntamento del 6 marzo è con lo scrittore tunisino-canadese He'di Bouraoui, che presenterà il suo libro "Puglia a braccia aperte", edito da Wip: un inno sull'arte, la bellezza e l'accoglienza della Puglia all'interno Mediterraneo, culla dell'Umanesimo. I testimonials della giornata saranno Nicola D'Ambrosio, docente di letterature francofone presso l'Università degli Studi di Bari e Cesare Colafemmina, già docente di epigrafia ed antichità ebraiche presso l'Università degli Studi di Bari.

Articolo estratto da www.agi.it

Corriere della Sicurezza

"Premiamo i risultati"

L'ufficio per il coordinamento e la pianificazione delle Forze di Polizia del Dipartimento della P.S. è stato selezionato, tra oltre 700 amministrazioni pubbliche, al concorso "Premiamo i risultati", promosso dal ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione. Il concorso è finalizzato a premiare i risultati e l'impegno, a migliorare le performance nonché a valorizzare gli esempi di buona amministrazione. L'Ufficio per il Coordinamento e la Pianificazione delle Forze di polizia del Dipartimento della P.S. ha partecipato alle selezioni con il progetto "ArchiCoordWeb". Tale progetto nasce per lo sviluppo delle

attività gestionali con l'obiettivo di favorire il miglioramento del clima organizzativo mediante lo snellimento e la razionalizzazione delle procedure di gestione del workflow documentale. Con "ArchiCoordWeb" tutti i dipendenti potranno beneficiare, da qualsiasi postazione di lavoro, di tutti i servizi on-line (intranet) e del nuovo archivio ottico, concorrendo, così, nella logica del "training on the job", a una progressiva autoriquilificazione professionale con conseguente massimizzazione dell'efficienza della struttura attraverso percorsi professionali condivisi in grado di semplificare il processo di gestione e diffusione delle informazioni e di rafforzare il senso di appartenenza e l'identità dell'Amministrazione. Così facendo il personale viene stimolato da vivace interesse all'innovazione e al cambiamento a favore di tecnologie software gratuite (open source/web-based).

Articolo pubblicato sul sito [Corriere della Sicurezza](#)

Comunicatori e Comunicazione - 23 marzo 2009

Un premio per migliorare la P.A.

Prosegue il concorso "Premiamo i risultati", promosso lo scorso settembre dal ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, Renato Brunetta, e indetto per raccontare e premiare le Amministrazioni pubbliche che mirano a rapportarsi meglio con il cittadino.

Nei giorni scorsi è stata pubblicata una seconda tranche di progetti, costituita da 81 piani (sui 475 in corso) che alcune Amministrazioni centrali, in prevalenza del centro-nord, stanno realizzando per migliorare la qualità dei servizi erogati ai cittadini.

Osservando i temi proposti, si vede che si punta a migliorare la comunicazione (18 progetti su 81); a ottimizzare i flussi di lavoro con sistemi di e-government per riorganizzare il lavoro del personale per altre mansioni (18); a mettere in rete gli uffici e semplificare le procedure (19). Per il 62% dei piani, comunicazione, e-government e semplificazione sono le leve cui si fa maggiormente ricorso. Il 13% delle Amministrazioni in gara, invece, stanno realizzando nuove tipologie di servizi, il 6% interventi di riorganizzazione e il 5% interventi volti ad aumentare la qualità di servizi già esistenti. I restanti piani puntano a promuovere partnership con i privati e a migliorare la gestione e l'efficienza delle risorse umane.

Per informazioni: http://www.funzionepubblica.it/ministro/pdf_home/Premiamo_i_Risultati.pdf
www.innovazionepa.gov.it

Articolo Pubblicato sul sito [Comunicatori e comunicazione](#)

Comune di Torino - 23 marzo 2009

Il Progetto Qualità della Città di Torino

Nel 2007 il Comune di Torino ha varato un programma pluriennale per migliorare la qualità dei servizi all'utenza attraverso la certificazione del sistema di gestione secondo la norma ISO 9001. L'obiettivo è di conseguire la Certificazione ISO 9001 per tutti i servizi erogati agli utenti.

L'Ente ha definito la Politica per la Qualità delineando un percorso evolutivo in cui il miglioramento dei servizi offerti ai cittadini passa attraverso un profondo cambiamento del sistema organizzativo e gestionale che coinvolge tutto il personale.

Nel 2008 il Progetto Qualità ha ricevuto il riconoscimento del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione nell'ambito delle "Cento e più storie di buona pubblica amministrazione": informazioni dettagliate sul sito del Dipartimento della Funzione Pubblica. Nel 2009 il progetto è stato ammesso alla fase realizzativa del concorso Premiamo i Risultati promosso dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione. Informazioni dettagliate presso il sito del Dipartimento.

I servizi coinvolti.

Il Progetto Qualità ha coinvolto inizialmente alcuni settori a forte impatto sull'utenza. Questi sono stati impegnati per circa 12 mesi con il coordinamento del servizio centrale Risorse Umane.

Ad aprile 2008 l'organismo di certificazione SGS ha rilasciato i certificati che attestano che il Comune di Torino possiede un sistema di gestione conforme alla norma Iso 9001:2000 relativamente all'erogazione dei seguenti servizi:

Servizi di accoglienza telefonica e di coordinamento interventi di emergenza erogati dalla Centrale Operativa del Corpo di Polizia municipale Servizi di relazione esterna tramite Sportello del cittadino, Contact Center, Rilascio atti erogati dal Corpo di Polizia municipale Servizi per l'autorizzazione all'installazione di impianti pubblicitari della Divisione Servizi tributari e Catasto Servizi di gestione della tassa raccolta rifiuti solidi urbani (Ta.r.s.u.) della Divisione Servizi tributari e Catasto Servizi Urp e informazione al pubblico (Informacittà) erogati dal servizio centrale Informazioni e Rapporti con il cittadino

I prossimi passi

Il programma per la Certificazione del Sistema Qualità è proseguito per tutto il 2008 e si estenderà nel corso del 2009 ad altri servizi ad alto impatto sui cittadini quali l'anagrafe centrale, i servizi di edilizia privata, i servizi per il lavoro, l'Ufficio Stampa, gli sportelli dei Verbali e altri servizi del Corpo di Polizia Municipale, i servizi ICI e per le pubbliche affissioni. Progressivamente saranno coinvolti nel programma per la certificazione tutti i servizi che hanno rapporti diretti con il pubblico.

Articolo pubblicato sul sito del [Comune di Torino](#)

Ministero per i Beni Culturali - 23 marzo 2009

Premiamo i risultati: pronto il kit per la rilevazione sul campo dell'indagine nazionale sui servizi culturali pubblici

2200 questionari per ascoltare e dialogare con l'utenza e rafforzare l'identità sociale e culturale dei luoghi della cultura

Presentate a Roma, mercoledì 18 marzo, nel corso della prima "Giornata nazionale di formazione per la rilevazione sul campo", tenutasi nella ex chiesa di Santa Marta in piazza del Collegio Romano, le tecniche di rilevazione e la metodologia di analisi che formano il kit per la rilevazione sul campo della prima "Indagine nazionale sui servizi culturali pubblici". Un'indagine che si articola in 3 ricerche distinte, riservata a 10 archivi, 6 biblioteche e 20 musei del MiBAC con media affluenza di visitatori.

L'Indagine partecipa al Progetto Premiamo i Risultati, indetto dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, per una Pubblica Amministrazione di qualità ed è condotta dalla Direzione generale per il bilancio, la programmazione economica, la promozione, la qualità e la standardizzazione delle procedure, in collaborazione con la Facoltà di Sociologia dell'Università la "Sapienza" di Roma e l'Ufficio di Statistica del MiBAC.

Il Kit per la rilevazione sul campo è composto da: 7 linee guida per la rilevazione sul campo; 3 questionari, tradotti anche in inglese dedicati alle 3 tipologie di Istituti nei quali verranno distribuiti; dalle statistiche sulle numerosità delle interviste per ogni Istituto partecipante. In totale saranno 2200 questionari che verranno somministrati ai 4 musei, 5 archivi, 3 biblioteche del nord; 6 monumenti e aree archeologiche, 6 musei, 2 archivi e 2 biblioteche del centro; 3 monumenti e aree archeologiche ed 1 museo, 3 archivi e 1 biblioteca del sud. Il kit comprende anche il database approntato dall'Ufficio Statistica del MiBAC per l'imputazione e l'analisi dei dati. Il questionario è anonimo, verrà distribuito all'ingresso della visita dal personale e si articola in 5 sezioni riservate alle motivazioni che hanno portato

il visitatore alla scelta di quell'Istituto, ai canali di informazione, ai tempi di durata della visita, alle valutazioni dei servizi offerti con un punteggio da assegnare; oltre orari, segnaletica, confort degli ambienti, e disponibilità del personale, oltre alle informazioni anagrafiche.

Alla Giornata formativa sono intervenuti tutti i referenti dell'indagine ed alcuni dei Direttori degli Istituti campione dell'indagine, il Prof Vincenzo Nocifora della Facoltà di Sociologia dell'Università La Sapienza di Roma, il Direttore generale Maddalena Ragni, la dott.ssa Mariantonietta Leone, ed il dott. Salvatore Vitrano.

"Il mercato si conquista con la forza dell'identità sociale – ha dichiarato Vincenzo Nocifora della Facoltà di Sociologia dell'Università "La Sapienza" di Roma che collabora alle diverse fasi dell'Indagine – non con la pubblicità. Il made in Italy ha avuto ed ha ancora tanto successo perché noi siamo visti come i continuatori del Rinascimento, di Leonardo e di Raffaello. Siamo solo noi italiani ad avere delle timidezze in proposito".

La "Giornata nazionale di formazione per la rilevazione sul campo" costituisce un momento di grande valore e significato – ha sottolineato Maddalena Ragni, Direttore generale della la Direzione Generale per il bilancio, la programmazione economica, la promozione, la qualità e la standardizzazione delle procedure – dedicato soprattutto all'ascolto delle problematiche e delle esigenze degli Istituti che, nella fattispecie, essendo quelli di media affluenza di visitatori, sono i più soggetti ad evoluzione e miglioramenti".

Ulteriori informazioni:

Dott.ssa Mariantonietta LEONE

Servizio III – Qualità e Standardizzazione delle procedure

Direzione Generale per il bilancio, la programmazione economica, la promozione, la qualità e la standardizzazione delle procedure.

[mariantonietta.leone\(at\)beniculturali.it](mailto:mariantonietta.leone(at)beniculturali.it)

Articolo pubblicato sul sito del [Ministero dei Beni Culturali](#)

Abbiategrasso - 23 marzo 2009

Prosegue l'iniziativa "Autocertificazione. Un progetto per Abbiategrasso": pubblico e privato fanno squadra a favore dell'utilizzo di questo strumento di democrazia

Prosegue il cammino dell'iniziativa "Autocertificazione. Un progetto per Abbiategrosso", messo a punto dai Servizi Demografici del Comune e selezionato per la fase finale del concorso "Premiamo i risultati", promosso dal Ministero per la Pubblica amministrazione e l'innovazione (Dipartimento della Funzione pubblica). Un concorso finalizzato a migliorare le performance delle istituzioni e a valorizzare gli esempi di buona amministrazione.

IL PROGETTO - Il programma proposto dai Servizi Demografici prevede - attraverso il coinvolgimento di tutti gli enti pubblici presenti sul territorio e dei soggetti privati (soprattutto banche e assicurazioni) - l'effettivo ricorso all'autocertificazione tutte le volte che la legge lo permette.

Dopo il primo lancio dell'iniziativa nel dicembre scorso e l'avvio della campagna di adesione di tutti gli attori che possono contribuire all'effettiva realizzazione del progetto, nei giorni scorsi si è tenuto un primo incontro al quale hanno partecipato alcuni responsabili di realtà del settore pubblico e privato (organizzazioni sindacali, mondo della scuola, associazioni di categoria, banche e assicurazioni, gestori di servizi).

QUALCHE DATO - Il piano elaborato prende le mosse all'analisi della situazione attuale: oggi sono molti i cittadini che, benché consapevoli del proprio diritto di ricorrere allo strumento dell'autocertificazione, non lo utilizzano in quanto preferiscono assecondare le richieste (provenienti da soggetti pubblici e privati) di produrre certificati pur di non doversi cimentare con la giungla delle interpretazioni che comportano ulteriore spreco di energie, tempo e risorse.

E' ovvio che in questo modo cresce la diffidenza dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione, dei gestori di servizi pubblici e dei privati.

Per valutare i disagi che oggi il mancato ricorso all'autocertificazione comporta è sufficiente riflettere su qualche numero: solo nel corso del 2007 sono stati emessi dai servizi Demografici del Comune di Abbiategrosso circa 6.500 certificati attestanti circostanze assolutamente autocertificabili. Se si calcola il tempo di attesa in 15 minuti per ogni certificato, le ore di lavoro complessivamente perse per la richiesta di certificati "inutili" sono state complessivamente 1.625, ovvero più di 200 giornate di lavoro.

In realtà, si tratta di un dato sottostimato se si considera che le energie e il tempo sprecati sono molti di più: un lavoratore, infatti, in media si deve assentare dal lavoro per più di 15 minuti per raggiungere gli uffici comunali senza contare poi che il rilascio del certificato stesso ha un costo.

Il sondaggio di customer satisfaction condotto nel novembre scorso dagli stessi Servizi Demografici ha evidenziato come il 37,5% degli intervistati abbia dichiarato di preferire il certificato all'autocertificazione "perché quest'ultima non sarebbe stata accettata dall'ufficio richiedente", il 22,92% perché "ha preferito

non correre rischi di possibile ricadute sulla pratica in corso", il 10,42% perché "tanto ormai avevo già perso il tempo per recarmi in Comune...".

FARE SQUADRA, I VANTAGGI - E' evidente, quindi, che i tentativi che ciascun ente può realizzare per promuovere il ricorso all'autocertificazione non sono sufficienti, se isolati. Di qui, la decisione di unire le forze e fare squadra, mettendo in atto una campagna di sensibilizzazione che veda insieme uffici pubblici, gestori di servizi, privati.

Pertanto, il progetto messo a punto dai Servizi Demografici punta a diffondere il ricorso all'autocertificazione rendendo possibile: diminuire il numero di certificati emessi, utilizzare in modo alternativo (e più oculato, quindi) le risorse umane interne a ogni ente o azienda, ridurre il tempo sottratto alle attività lavorative dei cittadini, ridurre gli accanimenti burocratici e la conflittualità tra enti, garantire una maggiore soddisfazione dei cittadini e una maggiore credibilità delle istituzioni.

UN CD PER CAPIRE DI PIU' E PER PARTECIPARE - I Servizi Demografici del Comune sono già al lavoro per tradurre in fatti concreti questi obiettivi. E' stato infatti messo a punto un cd che contiene tutte le informazioni al riguardo. Si tratta di una sorta di bussola per approfondire l'argomento e per aderire al progetto. Il cd verrà distribuito gratuitamente a tutti i soggetti pubblici e privati che ne faranno richiesta oltre a quelli che hanno preso parte al primo incontro.

La campagna di sensibilizzazione proseguirà, quindi, nelle prossime settimane.

Allo stesso tempo i Servizi Demografici si impegnano a facilitare le procedure d'accesso per la verifica della veridicità delle dichiarazioni rese con l'autocertificazione.

IL COMMENTO DELL'ASSESSORE - "Il progetto che proponiamo traduce nel concreto il principio di sussidiarietà che ispira tutti i nostri interventi - sottolinea l'assessore alla partita Francesco Lovetti - Non è, infatti, un'iniziativa calata dall'alto, ma un intervento che nasce dalla collaborazione e dalla sinergia tra enti pubblici, soggetti privati e cittadini stessi. E i benefici previsti sono estesi a tutti, sia in termini di risparmio di tempo che di denaro. L'iniziativa - conclude Lovetti - è un altro segnale di quanto crediamo nell'importanza di rendere la pubblica amministrazione moderna, in grado di innovare e soprattutto capace di rispondere sempre di più e sempre meglio alle richieste e ai bisogni dei cittadini, rendendoli protagonisti".

Articolo pubblicato sul sito del [Comune di Abbiategrasso](#)

Torino oggi - 23 marzo 2009

L'Asl Torino1 premiata come esempio di buona amministrazione

Meno pratiche e procedure piu' snelle per ottenere le protesi con il servizio sanitario locale. L'Asl Torino1 ha ottenuto dal ministero per la Pubblica amministrazione e l'Innovazione un riconoscimento formale, come esempio di buona amministrazione rispetto "all'esigenza di rispondere a nuove domande di utenti o stakeholder".

"Da circa un anno, spiega il direttore dell'Asl To1, Ferruccio Massa, la nostra Asl ha definito un nuovo iter per le richieste di protesi da parte dei cittadini. In collaborazione con le farmacie e con una serie di fornitori tecnici sanitari abbiamo alleggerito l'utente di una lunga serie di passaggi necessari per ottenere dall'Asl l'autorizzazione a ritirare la protesi. In breve, a oggi gli assistiti delegano completamente la richiesta, e quindi tutti i documenti da esibire, al farmacista o al distributore di protesi che hanno aderito alla nostra iniziativa". Il progetto e' stato pubblicato sul sito Internet voluto dal ministro Renato Brunetta 'Non solo fannulloni', e sta partecipando al concorso 'Premiamo i risultati'. In tutto il Piemonte soltanto 3 progetti provenienti da Asl e Aso (Aziende ospedaliere) sono stati ammessi alla fase di realizzazione e tra questi e' stato selezionato quello dell'Asl To1. Il progetto, coordinato da Silvia Ferro, responsabile della Protesica dell'Asl To1, sara' potenziato ed esteso a tutto il territorio dell'Asl per agevolare soprattutto quei cittadini che con regolarita' e frequenza necessitano di protesi.

Articolo pubblicato su [Torino oggi](#)

Parks - 23 marzo 2009

Il Parco dell'Alcantara tra gli enti selezionati al concorso

Il Parco dell'Alcantara, unico in tutta Italia, è tra gli enti selezionati per partecipare alla fase finale del Concorso Nazionale "Premiamo i Risultati", promosso dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione – Dipartimento della Funzione Pubblica, e finalizzato a premiare i risultati e l'impegno a migliorare le performance nonché a valorizzare gli esempi di buona amministrazione.

Il piano di miglioramento gestionale con cui il Parco ha partecipato al concorso si snoda intorno alla mobilità che rappresenta oggi una delle problematiche più attuali e spinose del nostro sistema e si rivolge alla promozione di sistemi e forme di trasporto e mobilità sostenibile e intelligente. Per il Parco dell'Alcantara è un'importante occasione per la promozione di iniziative ed interventi volte alla diffusione di forme di mobilità sostenibile e di efficienza energetica, in accordo con i principi e la filosofia del Parco

che da anni si fa promotore di interventi ed iniziative che riguardano la comunicazione e l'educazione e la sostenibilità ambientale.

Tra gli obiettivi che si intende raggiungere rientra in maniera preminente la possibilità di dotarsi di strutture e mezzi idonei a soggetti a ridotta abilità comunque capaci, per diritto e per percezione, di godere dei beni naturali e ambientali che il parco offre, con l'utilizzo di biciclette a pedalata assistita, con un piccolo motore elettrico ausiliario. E' previsto inoltre un sistema di trasporto per disabili tipo "sidecar" e un sistema di navigazione e monitoraggio satellitare, con possibilità di allarme e precisa localizzazione a servizio degli utenti e della salute.

Questo riconoscimento, ha dichiarato il Commissario straordinario del Parco, Prof. Giuseppe Castellana, premia il lavoro sin qui svolto dal Parco dell'Alcantara in interventi volti a migliorare ed ampliare la gamma dei servizi ai cittadini, ridurre i costi, e migliorare la gestione delle risorse umane nell'ottica della piena sostenibilità ambientale.

Articolo pubblicato sul sito [Parks](#)

Rodengo Saiano - 23 marzo 2009

"Gestione diretta delle Preinsegne" del Comune di Rodengo Saiano

Comune di Rodengo Saiano

Il Progetto di "Gestione diretta delle Preinsegne" del Comune di Rodengo Saiano è stato ammesso alla fase realizzativa del concorso promosso dal Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione - Dipartimento della Funzione pubblica.

"Premiamo i risultati" è un concorso finalizzato a premiare i risultati e l'impegno, a migliorare le performance nonché a valorizzare gli esempi di buona amministrazione.

Articolo pubblicato sul sito di [Rodengosaiano](#)

Comunicatori Pubblici - 24 marzo 2009

Premiamo i risultati, 700 le candidature presentate

È entrato nella fase della valutazione dei progetti il concorso "Premiamo i risultati", promosso dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione con il supporto tecnico del Formez. Sono scaduti infatti il 19 novembre i termini per presentare un vero piano operativo, per quelle amministrazioni pubbliche ammesse a partecipare all'iniziativa: la selezione è avvenuta sulla base della qualità dei contenuti e delle modalità di applicazione, tra ben 700 candidature pervenute all'organizzazione.

Il concorso vuole valorizzare i risultati che un piano ben congeniato di miglioramento dell'efficienza di un settore o di un intero ufficio può dare, in termini di produttività ma anche di soddisfazione del gruppo di lavoro. I campi da migliorare dovevano riguardare il servizio erogato, le pratiche di gestione, il rapporto con gli stakeholder e la riduzione dei costi. Ora i progetti finalisti saranno valutati e i migliori risultati premiati dal Ministro.

Continua anche "Non solo fannulloni", la segnalazione delle migliori storie di quotidiana buona amministrazione: la banca dati dell'iniziativa è appena stata aggiornata con cento nuove "buone pratiche", che in precedenza hanno ricevuto premi, menzioni e riconoscimenti pubblici o che sono state segnalate in vario modo (ad esempio, era possibile autocandidarsi). Sono ad oggi 500 e diventeranno 1000 entro la fine dell'anno gli esempi reali di impegno al servizio della Pubblica Amministrazione, per offrire al cittadino-cliente un servizio trasparente ed efficiente.

La P.A. italiana, attraverso queste ed altre iniziative, sta mostrando la sua parte migliore, sottolineando gli ottimi esempi di amministrazione e una forte volontà di cambiamento. Sul sito di "Premiamo i risultati" sono presenti interessanti approfondimenti sul tema dell'innovazione, in particolare relativi all'autovalutazione e alla valutazione esterna, la customer satisfaction e il benchmarking. Nella sezione "risorse" è presente anche documentazione sul mondo pubblico, normative, pubblicazioni e link utili.

Articolo pubblicato sul sito [Comunicatori Pubblici](#)

Alveare - 25 marzo 2009

Progetto QEES - dalla Qualità all'Efficienza degli Edifici Scolastici

Il progetto "GSM 2.1 – Progetto QEES – “dalla Qualità all’Efficienza degli Edifici Scolastici” è un progetto della Provincia di Treviso, selezionato dal Ministero della Funzione Pubblica nell’ambito dell’iniziativa “Premiamo i risultati”.

Il progetto ha la finalità di raggiungere un miglioramento dell'efficienza dei servizi svolti dalla Provincia a favore delle Scuole, con l'intento di far partecipare attivamente tutti coloro che utilizzano gli ambienti scolastici.

In particolare, la conoscenza approfondita sugli edifici scolastici ha consentito all'Amministrazione Provinciale di svolgere un'analisi su tali strutture, tali da evidenziare possibili aree di miglioramento, sia di tipo strutturale, che di tipo gestionale; le aree di miglioramento individuate sono tre:

- Costi di Gestione - Contenimento Consumi Energetici;
- Relazioni con gli Utenti;
- Sistema Informativo.

Nella sezione di Alveare è possibile accedere, utilizzando la propria username e password, ad una delle aree di miglioramento e dare quindi concreta attuazione alle attività previste dal programma.

Il referente tecnico di ogni edificio scolastico, ha la possibilità di inserire i dati relativi ai consumi energetici.

Gli utenti degli edifici (studenti, insegnanti, personale non docente), hanno la possibilità di compilare online il Questionario della soddisfazione dell'utente.

I referenti tecnici, possono accedere al portale dei servizi Tecnici della Provincia di Treviso.

Per interagire con la community, sul tema del risparmio energetico del progetto QEES, accedi all'argomento sul BLOG di Alveare

Per saperne di più sul progetto QEES, accedi all'AREA DOCUMENTALE di [Alveare](#)

Regione Veneto - 27 marzo 2009

Concorso "Premiamo i risultati"

Tre i progetti della Regione del Veneto ammessi alla fase finale

"Premiamo i Risultati" è un concorso promosso dal Ministro per la Pubblica amministrazione e l'innovazione -Dipartimento della Funzione Pubblica, finalizzato a premiare i risultati e l'impegno a migliorare le performance nonché a valorizzare gli esempi di buona amministrazione delle P.A..

L'iniziativa, avviata nel settembre scorso, ha raccolto l'adesione di oltre 700 amministrazioni/uffici; di questi solo 478 sono stati ammessi alla fase finale ed avranno la possibilità di realizzare i progetti presentati.

I progetti ed i piani di miglioramento selezionati, provengono da quasi tutte le regioni italiane, anche se la concentrazione maggiore di essi si osserva nel Lazio (16%), nel Veneto (14%), in Lombardia (13%) ed in Emilia Romagna (12%).

Il territorio Veneto si pone pertanto al secondo posto per numero di amministrazioni ammesse.

Oltre alla Regione del Veneto, con ben tre progetti in finale, troviamo più di 60 amministrazioni/uffici suddivisi tra comuni, province, università, aziende sanitarie, scuole e camere di commercio.

I tre progetti della Regione del Veneto che concorreranno per il premio finale sono:

"La Rete degli Urp" Promosso dalla Direzione Comunicazione e Informazione ha l'obiettivo di creare una piattaforma di condivisione informativa tra tutti gli Uffici Relazione con il Pubblico delle amministrazioni presenti sul territorio veneto.

"Progetto GESFO" Promosso dal Servizio Organizzazione, Sviluppo e Formazione delle Risorse Umane, GESFO prevede la creazione di un sistema integrato di comunicazione e gestione delle attività formative rivolte ai dipendenti della Regione del Veneto

Implementazione sistema di gestione salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (SGSSL)
Promosso dall'Unità di Progetto Sicurezza e Qualità l'iniziativa prevede l'implementazione di un modello organizzativo e gestionale, al fine di assicurare adeguate condizioni di salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro della giunta regionale del veneto nel rispetto del principio di miglioramento continuo

Articolo pubblicato sul sito della [Regione Veneto](#)

Brundisium - 31 marzo 2009

L'archivio di Stato di Brindisi partecipa al concorso "premio i risultati"

L'Archivio di Stato di Brindisi, unico istituto archivistico per la Puglia, è stato scelto dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali per partecipare alla prima indagine nazionale sulla soddisfazione dell'utenza nei luoghi di cultura.

Con l'Indagine sui servizi culturali pubblici la Direzione Generale per il bilancio, la programmazione economica, la promozione, la qualità e la standardizzazione delle procedure, in collaborazione con la Facoltà di Sociologia dell'Università la "Sapienza" di Roma e l'Ufficio di Statistica del MiBAC, partecipa al concorso "Premiamo i risultati", indetto dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, per una Pubblica Amministrazione di Qualità.

L'indagine, riservata a 10 archivi, 6 biblioteche e 20 musei del MiBAC con media affluenza di visitatori, si articola in 3 ricerche distinte per tipologia di Istituti e si attuerà tramite la distribuzione di 2200 questionari, tradotti anche in lingua inglese, e la loro successiva analisi.

Nel mese di aprile agli utenti verrà chiesto, infatti, di compilare un questionario anonimo in cui dovranno valutare - con l'assegnazione di un punteggio - i servizi offerti, gli orari, il confort degli ambienti, l'accoglienza e la professionalità del personale, le tecnologie adottate per un migliore fruizione dei beni conservati nell'Istituto; inoltre una sezione del questionario è dedicata ai suggerimenti degli utenti per migliorare la qualità del servizio.

Dall'indagine ci si aspetta di conoscere le criticità eventuali e di migliorare il rapporto con l'utenza, attraverso la partecipazione e il dialogo, con l'obiettivo finale di ottimizzare la qualità dell'offerta dei servizi culturali del MiBac.

Nel presentare il progetto, l'Archivio di Stato di Brindisi ringrazia in anticipo tutti coloro che aderiranno all'indagine, nella certezza che la loro collaborazione potrà essere di stimolo per un ulteriore miglioramento dei servizi forniti.

Articolo pubblicato sul sito [Brundisium](#)

Archivio di Stato di Piacenza - 31 marzo 2009

Premiamo i risultati: progetto indetto dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione

L'Archivio di Stato di Piacenza è stato selezionato, fra gli istituti dipendenti dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, per partecipare nel prossimo mese di aprile a un'indagine nazionale sui servizi culturali pubblici attraverso la somministrazione di un questionario rivolto agli utenti. Gli Istituti coinvolti in tutta Italia sono 36: 10 archivi, 6 biblioteche, 11 musei e 9 monumenti e aree archeologiche. L'Emilia Romagna annovera inoltre: l'Archivio di Stato di Modena, la Galleria Nazionale e il Teatro Farnese di Parma, la Biblioteca Palatina di Parma.

Gli Istituti, fra Musei, Biblioteche ed Archivi, sono stati scelti per le loro dimensioni medie, per una discreta affluenza, per la qualità dei servizi offerti nonché per avere attivato il coinvolgimento di altri soggetti locali nelle varie iniziative culturali.

Il questionario ha delle finalità prettamente statistiche, è anonimo e verrà proposto alle diverse tipologie di utenti dell'Archivio di Stato di Piacenza, che siano studenti e ricercatori per motivi di studio o cittadini interessati a ricerche amministrative.

Il principale obiettivo è il monitoraggio dell'offerta culturale nelle sue varie modalità per riscontrarne l'efficacia e per migliorarla laddove presenti qualche criticità. Al centro dell'attenzione è ancora una volta il cittadino, fruitore di un servizio qualificato come quello culturale; le risposte ottenute – per un numero di 2.200 questionari su base nazionale – serviranno a valutare la soddisfazione nei confronti dei servizi offerti, ad attivarne di nuovi o a ridimensionare quelli non più confacenti alla domanda.

L'Archivio di Stato di Piacenza ringrazia anticipatamente tutti coloro che presteranno la loro collaborazione rispondendo al questionario, nella convinzione che tale attività potrà essere di stimolo al miglioramento dell'offerta culturale dell'Istituto e all'incremento delle risorse messe a disposizione dal Ministero sul territorio.

Articolo pubblicato sul sito dell' [Archivio di Stato di Piacenza](#)

Provincia di Crotona - 31 marzo 2009

La Provincia di Crotona ammessa alla fase finale del bando

Sono 478 i progetti ammessi alla fase finale del concorso "Premiamo i risultati" promosso dal Ministero della Pubblica Amministrazione e l'innovazione - Dipartimento della Funzione Pubblica - quale iniziativa tesa a valorizzare l'impegno delle pubbliche amministrazioni nella direzione del miglioramento dei servizi resi a cittadini, nonché nella diffusione degli esempi di buona amministrazione.

A dare la notizia è il presidente della Provincia di Crotona, Sergio Iritale, che evidenzia con soddisfazione come "L'Ente intermedio risulta tra le poche amministrazioni calabresi ad essere stata ammessa alla fase finale del concorso". "Fase che - spiega il presidente - consiste nella verifica, a cura di esperti del Dipartimento della Funzione Pubblica, dei risultati che in termini di incrementi della qualità dei servizi sono stati effettivamente raggiunti dal progetto di miglioramento avviato dall'Amministrazione provinciale di Crotona" .

"Appare opportuno rimarcare, - dichiara l'assessore al Personale, Giuseppe Bonessi - come tra le tante finalità che il progetto di miglioramento, predisposto dalla Direzione Generale, si prefigge vi è anche la ferma intenzione di procedere, attraverso una propedeutica mappatura delle competenze dei dipendenti, ad una nuova organizzazione degli uffici, dei processi e della valutazione del personale basata su obiettivi individuali e di servizio"

"E' da rilevare - sottolinea il Direttore Generale, Angelo Maria Manna - il ruolo strategico rivestito dal progetto in questione, atteso il dovere di qualunque amministrazione di fornire servizi sempre più efficaci e celeri nei confronti dei cittadini-utenti mediante l'introduzione di nuovi sistemi di archiviazione ottica, nell'uso costante della firma digitale nonché attraverso l'erogazione di nuovi ed utili servizi on line"

Risultante del tenace lavoro delle sole risorse umane della Provincia, il percorso progettuale del piano di miglioramento proseguirà senza soluzione di continuità per tutto il 2009.

Fonte e Link per approfondimento: www.provincia.crotone.it/

Puglia TV - 31 marzo 2009

Indagine nazionale su soddisfazione dell'utenza sui luoghi di cultura

L'Archivio di stato di Brindisi, è stato scelto dal Ministero per i Beni e le attività culturali, per partecipare alla prima indagine nazionale sulla soddisfazione dell'utenza nei luoghi di cultura. L'indagine, riservata a 10 archivi, 6 biblioteche e 20 musei del ministero con media affluenza di visitatori, si articola in 3 ricerche e si attuerà tramite la distribuzione e successivamente l'analisi di questionari, che saranno compilati dagli utenti. Con questa indagine, la direzione generale per il bilancio, partecipa al concorso "Premiamo i risultati" indetto dal ministero per la pubblica amministrazione.

Articolo pubblicato su [Pugliatv](#)

Radiosound - 31 marzo 2009

Concorso "Premiamo i risultati". L'archivio di stato piacentino partecipa a nazionale sui servizi culturali pubblici

Nel 2008 il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ha bandito un concorso denominato "Premiamo i risultati" al quale hanno aderito 550 Amministrazioni Pubbliche. Fra i progetti vincenti è

risultato l'Indagine nazionale sui servizi culturali pubblici proposta dalla Direzione Generale per il Bilancio del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. L'Archivio di Stato di Piacenza è stato selezionato, fra gli istituti dipendenti dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, per partecipare nel prossimo mese di aprile all'Indagine nazionale sui servizi culturali pubblici attraverso la somministrazione di un questionario rivolto agli utenti. Gli Istituti coinvolti in tutta Italia sono 36: 10 archivi, 6 biblioteche, 11 musei e 9 monumenti e aree archeologiche. L'Emilia Romagna annovera inoltre: l'Archivio di Stato di Modena, la Galleria Nazionale e il Teatro Farnese di Parma, la Biblioteca Palatina di Parma. Gli Istituti, fra Musei, Biblioteche ed Archivi, sono stati scelti per le loro dimensioni medie, per una discreta affluenza, per la qualità dei servizi offerti nonché per avere attivato il coinvolgimento di altri soggetti locali nelle varie iniziative culturali. Il questionario è anonimo e verrà proposto alle diverse tipologie di utenti dell'Archivio di Stato di Piacenza, che siano studenti e ricercatori per motivi di studio o cittadini interessati a ricerche amministrative. Il principale obiettivo è il monitoraggio dell'offerta culturale nelle sue varie modalità per riscontrarne l'efficacia e per migliorarla laddove presenti qualche criticità. Al centro dell'attenzione è ancora una volta il cittadino, fruitore di un servizio qualificato come quello culturale; le risposte ottenute – per un numero di 2.200 questionari su base nazionale – serviranno a valutare la soddisfazione nei confronti dei servizi offerti, ad attivarne di nuovi o a ridimensionare quelli non più confacenti alla domanda. L'Archivio di Stato di Piacenza ringrazia anticipatamente tutti coloro che presteranno la loro collaborazione rispondendo al questionario, nella convinzione che tale attività potrà essere di stimolo al miglioramento dell'offerta culturale dell'Istituto e all'incremento delle risorse messe a disposizione dal Ministero sul territorio.

Articolo pubblicato sul sito [Radiosound](#)

Irpinia news - 2 aprile 2009

Servizi culturali: indagine del Ministero estesa anche ad Avellino

Con l' "Indagine sui servizi culturali pubblici" la Direzione Generale per il bilancio, la programmazione economica, la promozione, la qualità e la standardizzazione delle procedure partecipa al concorso "Premiamo i risultati", indetto dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, per una Pubblica Amministrazione di Qualità.

Nel mese di aprile in 36 Istituti, archivi biblioteche e musei del nord, centro e sud Italia, saranno somministrati più di 2000 questionari, tradotti anche in lingua inglese. Per la definizione delle metodologie dell'indagine è Gli Istituti che partecipano al progetto sono; per gli archivi: l'Archivio di Stato di Savona, di Modena, di Piacenza, di Cremona, di Vicenza, di Lucca, di Pisa, di Cosenza, di Avellino, di

Brindisi; per le biblioteche: la Biblioteca Universitaria di Pavia, la Biblioteca Statale di Trieste, la Palatina di Parma, la Biblioteca di Storia moderna e contemporanea di Roma, la Biblioteca Universitaria Alessandrina di Roma, la Biblioteca Universitaria di Napoli; per i musei: la Galleria Nazionale di Parma, il Teatro Farnese di Parma, il Museo Pomposiano e l'Abbazia di Pomposa a Codigoro (Ferrara), la Galleria Giorgio Franchetti di Venezia, il Museo di San Marco di Firenze, la Cappella Bacci della Basilica di San Francesco di Arezzo, il Museo Archeologico Nazionale di Firenze, la Rocca Roveresca di Senigallia, il Museo Archeologico Nazionale delle Marche ad Ancona, la Galleria Nazionale dell'Umbria a Perugia, il Museo Nazionale Etrusco di Villa Giulia a Roma, la Necropoli della Banditaccia a Cerveteri, la Necropoli di Tarquinia, la Galleria d'Arte Antica di Roma, Villa Lante della Rovere a Bagnaia, il Palazzo Farnese a Caprarola, il Museo Archeologico dei Campi Flegrei, il Palazzo di Tiberio e Villa Jovis a Capri, Castel del Monte ad Andria e la Soprintendenza per i beni architettonici e per il paesaggio di Salerno e Avellino. L'indagine ha come obiettivo il miglioramento della qualità dell'offerta dei servizi culturali del Ministero per i beni e le attività culturali, attraverso la conoscenza delle differenti tipologie di utenza e la maggiore attenzione all'ascolto e alle esigenze diversificate dei portatori di interesse. Le attività di realizzazione del progetto sono articolate in fasi e prevedono attività di formazione dei referenti, costituzione di focus group, acquisizione di dati attraverso la somministrazione e la raccolta di questionari, costituzione di un data base con il caricamento dei dati ed il loro controllo, elaborazione e analisi dei dati, presentazione e pubblicazione dei risultati. I risultati attesi sono: la conoscenza delle criticità ricorrenti allo scopo di migliorare il rapporto con l'utenza; la partecipazione al dialogo; la professionalità degli operatori; la definizione di proposte di interventi migliorativi della qualità dell'offerta dei servizi culturali.

Articolo pubblicato su [Irpinia News](#)

Parmadaily - 2 aprile 2009

"Premiamo i risultati", Parma tra i finalisti

"Il Comune che cambia" rientra nella categoria del miglioramento nelle pratiche di gestione.

Il progetto "Il Comune che cambia: dalle variabili organizzative alle persone" del Comune di Parma è tra i finalisti del concorso "Premiamo i risultati" indetto dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione pubblica. In particolare, la progettualità del Comune di Parma rientra nella categoria del miglioramento nelle pratiche di gestione e nella soddisfazione del personale. Gli esiti del concorso saranno resi noti alla fine del 2009.

“Ho fortemente voluto questo progetto - afferma l’assessore Giovanni Paolo Bernini - perché parliamo di un importante cambiamento culturale per la nostra realtà, destinato a rafforzare il legame tra dipendenti e l’Ente per il quale tutti lavoriamo.

Con questa iniziativa l’Amministrazione ha scelto di investire risorse ed energie in un progetto focalizzato sulle persone. Un progetto che mette il fattore umano al centro dell’attenzione, consapevole del suo elevato valore strategico per il raggiungimento degli obiettivi”.

Il progetto dell’Amministrazione comunale in collaborazione con la società Lattanzio è stato avviato nel 2008 per la fase di analisi dei bisogni, da gennaio 2009 ha visto svilupparsi tutta la fase formativa e si concluderà a fine 2009.

Coinvolge oltre 1.400 tra dipendenti e dirigenti e ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la motivazione dei dipendenti, pervenendo, così, a una maggior collaborazione nel raggiungimento degli obiettivi dell’Ente e al miglioramento dei servizi resi ai cittadini.

Il progetto ha previsto un’indagine svolta attraverso interviste, focus group dei dirigenti e questionario inviato a tutti i dipendenti; attualmente sono in corso gli interventi formativi, il cui impatto verrà valutato in autunno.

Articolo pubblicato sul sito [Parmadaily](#)

Articolo pubblicato sul sito [Parma ok](#)

Articolo pubblicato sul sito [Lungo Parma](#)

Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo di MassaCarrara - 3 aprile 2009

La Prefettura di Massa-Carrara tra i finalisti del concorso "premiato i risultati"

La Prefettura di Massa-Carrara tra i finalisti del concorso "premiato i risultati" indetto dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e per l'Innovazione.

Al via il piano operativo in collaborazione con l'Università di Pisa.

Un piano di miglioramento a costo zero è quello proposto dalla prefettura-U.T.G. di Massa-Carrara al concorso "premiato i risultati". Si tratta di una selezione promossa dal Ministro per la Pubblica

Amministrazione e l'Innovazione -Dipartimento della Funzione Pubblica, e finalizzata a premiare i risultati e l'impegno a migliorare le performance nonché a valorizzare gli esempi di buona amministrazione.

Il piano operativo presentato dall'ufficio apuano del Ministero dell'Interno è stato ammesso, insieme ad altri 478 progetti provenienti da tutte le pubbliche amministrazioni italiane, alla fase finale.

Questa la cronistoria del concorso:

Settembre 2008: 725 amministrazioni avevano risposto all'invito del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, ad impegnarsi nel prossimo anno in interventi per migliorare i servizi ai cittadini, ridurre i costi, migliorare la gestione delle risorse umane e le relazioni con gli stakeholders.

ottobre 2008: le 693 amministrazioni/uffici ammessi alla fase successiva, hanno poi iniziato la progettazione esecutiva del piano di miglioramento gestionale, con la predisposizione del documento di partecipazione.

novembre 2008: 597 amministrazioni/uffici hanno presentato il piano di miglioramento gestionale.

Nel dicembre ultimo scorso la valutazione dei piani ha portato alla selezione delle amministrazioni/uffici, che saranno impegnati nella realizzazione dei piani.

I piani di miglioramento selezionati provengono da quasi tutte le regioni italiane, anche se la concentrazione maggiore si osserva nel Lazio (16%), nel Veneto (14%), in Lombardia (13%) ed in Emilia Romagna (12%). Il focus sul cliente è molto elevato: il 71 % punta a migliorare i servizi e rispondere a nuovi bisogni dei clienti e di tutti i soggetti interessati.

La Prefettura di Massa-Carrara si propone di agire sui processi interni al fine di:

- 1) migliorarne l'efficienza e l'efficacia;
- 2) favorire una cultura di direzione creando nuovi strumenti di governo e di controllo ed utilizzando meglio quelli esistenti;
- 3) realizzazione di un sistema di flussi informativi, anche a livello di amministrazione centrale, di dati relativi alla gestione ed al controllo che consentano una più chiara valutazione.

Si tratta di sensibilizzare la struttura organizzativa, in particolare i vertici, ad un'analisi più puntuale dei processi interni in funzione di una corretta attribuzione ed utilizzazione delle risorse loro assegnate sviluppando una cultura del controllo interno, e responsabilizzando i dirigenti nell'ottica

dell'autovalutazione, si farà leva sull'incremento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi e si porranno in atto procedure concertate di budgetizzazione.

Gli obiettivi ed i risultati attesi verranno perseguiti in un percorso consistente:

- 1) pianificazione delle attività da svolgere in funzione dei risultati;
- 2) rilevazione del grado di raggiungimento dei risultati attesi;
- 3) verifica del raggiungimento degli obiettivi specifici;
- 4) follow-up finale sugli esiti dell'intervento.

Il progetto si avvarrà della collaborazione del Dipartimento di Economia Aziendale "E. Gianni" dell'Università di Pisa.

Articolo pubblicato sul sito della [Prefettura di Massa-Carrara](#)

Quotidiano del Nord - 4 aprile 2009

Pubblica amministrazione ed enti locali, on line i 112 piani di miglioramento delle performance

Quarto appuntamento con il concorso "Premiamo i risultati", lanciato lo scorso settembre dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Renato Brunetta e finalizzato a premiare i risultati e l'impegno a migliorare le performance nonché a valorizzare gli esempi di buona amministrazione. Al concorso sono state ammesse a partecipare 475 amministrazioni che hanno presentato e stanno realizzando piani di miglioramento, nella maggior parte dei casi, di durata annuale (conclusione a dicembre 2009).

On line sul nostro sito le descrizioni dei 112 piani in corso di attuazione che riguardano il miglioramento della gestione ottenuta attraverso modifiche ai processi organizzativi. Dopo gli approfondimenti sulle azioni di miglioramento dei servizi direttamente rivolti ai cittadini (162 piani) e sulle azioni che mirano a una gestione innovativa delle risorse umane (112 piani), le amministrazioni mettono in campo in questo caso la loro capacità di analizzare i processi interni e di individuarne le criticità proponendo nuove soluzioni per imporre un cambiamento di rotta. In molti casi le soluzioni individuate evidenziano un forte ricorso alla digitalizzazione di processi e servizi. Protocolli e archivi informatizzati, firma digitale, uso delle comunicazioni e transazioni via web sono ancora, dunque, insufficientemente presenti ma le

amministrazioni si stanno attrezzando per avanzare in tale direzione. Nel complesso il 27% delle amministrazioni fa ricorso a modalità di e-government per migliorare le proprie performance; il 23% ha pianificato interventi di semplificazione dei processi in atto; il 13% sta procedendo a processi di riorganizzazione; il 10% progetta nuove funzioni e/o nuovi servizi e il restante 27% si avvale di diverse leve che comprendono nuove modalità di pianificazione e controllo di gestione o più avanzati sistemi di comunicazione o nuove forme di partnership. Sono i Comuni gli enti che hanno presentato il maggior numero di piani di miglioramento (32), seguiti dalle Province (20) e dalle Asl (14). Ecco alcuni dei servizi che vedremo realizzati entro un anno: si va dalla pubblicazione online delle delibere di giunta, alla consultazione via sito web dello stato di pagamento delle fatture da parte dei fornitori di un ente; dalla nascita di un unico "ufficio entrate" con il compito di accentrare la gestione degli incassi, alla creazione di un modello unico di gestione delle società partecipate; dalla comunicazione al cittadino dei dati sul recupero dei rifiuti differenziati, per superare lo scetticismo sulla raccolta differenziata, fino al fascicolo sanitario elettronico, contenente la storia clinica di ogni assistito, accessibile al personale sanitario sia ospedaliero che territoriale. Le Regioni nelle quali è presente il maggior numero di piani di miglioramento sono il Veneto (20), con un totale di 997 dipendenti pubblici coinvolti, seguito dal Lazio (14) con 1.568 dipendenti e dall'Emilia Romagna (12) con 114 dipendenti.

Il personale complessivamente coinvolto è di 6.686 unità e rappresenta il 21% del totale riferito ai 475 piani in concorso.

Articolo Pubblicato sul sito [Quotidiano del nord](#)

Radio Fiore - 4 aprile 2009

*Progetto "Premiamo i risultati" indetto dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione.
Indagine nazionale sui servizi culturali pubblici*

Nel 2008 il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ha bandito un concorso denominato "Premiamo i risultati" al quale hanno aderito 550 Amministrazioni Pubbliche. Fra i progetti vincenti è risultato l'Indagine nazionale sui servizi culturali pubblici proposta dalla Direzione Generale per il Bilancio del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

L'Archivio di Stato di Piacenza è stato selezionato, fra gli istituti dipendenti dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, per partecipare nel prossimo mese di aprile all'Indagine nazionale sui servizi culturali

pubblici attraverso la somministrazione di un questionario rivolto agli utenti. Gli Istituti coinvolti in tutta Italia sono 36: 10 archivi, 6 biblioteche, 11 musei e 9 monumenti e aree archeologiche. L'Emilia Romagna annovera inoltre: l'Archivio di Stato di Modena, la Galleria Nazionale e il Teatro Farnese di Parma, la Biblioteca Palatina di Parma. Gli Istituti, fra Musei, Biblioteche ed Archivi, sono stati scelti per le loro dimensioni medie, per una discreta affluenza, per la qualità dei servizi offerti nonché per avere attivato il coinvolgimento di altri soggetti locali nelle varie iniziative culturali. Il questionario è anonimo e verrà proposto alle diverse tipologie di utenti dell'Archivio di Stato di Piacenza, che siano studenti e ricercatori per motivi di studio o cittadini interessati a ricerche amministrative. Il principale obiettivo è il monitoraggio dell'offerta culturale nelle sue varie modalità per riscontrarne l'efficacia e per migliorarla laddove presenti qualche criticità. Al centro dell'attenzione è ancora una volta il cittadino, fruitore di un servizio qualificato come quello culturale; le risposte ottenute – per un numero di 2.200 questionari su base nazionale – serviranno a valutare la soddisfazione nei confronti dei servizi offerti, ad attivarne di nuovi o a ridimensionare quelli non più confacenti alla domanda. L'Archivio di Stato di Piacenza ringrazia anticipatamente tutti coloro che presteranno la loro collaborazione rispondendo al questionario, nella convinzione che tale attività potrà essere di stimolo al miglioramento dell'offerta culturale dell'Istituto e all'incremento delle risorse messe a disposizione dal Ministero sul territorio.

Articolo pubblicato sul sito [Radio Fiore](#)

Biblioteca Universitaria Alessandrina - 4 aprile 2009

Parte in aprile la prima indagine nazionale del Ministero per i Beni e le attività culturali sulla soddisfazione dell'utenza nei luoghi della cultura di media affluenza

Con l'Indagine sui servizi culturali pubblici" la Direzione Generale per il bilancio, la programmazione economica, la promozione, la qualità e la standardizzazione delle procedure partecipa al concorso "Premiamo i risultati", indetto dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione, per una Pubblica Amministrazione di Qualità. Nel mese di aprile in 36 Istituti, archivi biblioteche e musei del nord, centro e sud Italia, saranno somministrati più di 2000 questionari, tradotti anche in lingua inglese.

Per la definizione delle metodologie dell'indagine è stata coinvolta anche la Facoltà di Sociologia dell'Università "La Sapienza" di Roma che affiancherà l'Amministrazione nelle fasi di maggiore criticità.

Tra gli Istituti che partecipano al progetto c'è anche la Biblioteca Universitaria Alessandrina.

Tra le attività di realizzazione del progetto è prevista la somministrazione e la raccolta di questionari da distribuire agli utenti che si avvalgono dei servizi della biblioteca.

I risultati attesi sono: la conoscenza delle criticità ricorrenti allo scopo di migliorare il rapporto con l'utenza; la partecipazione al dialogo; la professionalità degli operatori; la definizione di proposte di interventi migliorativi della qualità dell'offerta dei servizi culturali.

L'indagine ha come obiettivo il miglioramento della qualità dell'offerta dei servizi culturali del Ministero per i beni e le attività culturali, attraverso la conoscenza delle differenti tipologie di utenza e la maggiore attenzione all'ascolto e alle esigenze diversificate dei portatori di interesse.

Nel presentare tale progetto la Biblioteca Alessandrina si sente in dovere di ringraziare fin d'ora tutti coloro che aderiranno a tale indagine nella certezza che l'apprezzamento sempre dimostrato possa essere di stimolo per un ulteriore miglioramento dei servizi forniti.

Articolo pubblicato sul sito della [Biblioteca Universitaria Alessandrina](#)

Archivio di Stato di Vicenza - 5 aprile 2009

L'Archivio di Stato di Vicenza è stato scelto insieme ad altri 36 istituti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali per partecipare al progetto "Premiamo i risultati".

Il progetto, indetto dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione per migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini e recepito dal nostro Ministero, tende a rafforzare l'identità sociale e culturale dei luoghi della cultura attraverso un'indagine sui servizi nazionali.

Tra la fine di aprile e gli inizi di maggio del 2009 verranno distribuiti in tutti gli uffici coinvolti e quindi anche nella sede vicentina dei questionari articolati in cinque sezioni.

Il questionario, anonimo, riguarda le motivazioni che hanno portato il cittadino a scegliere quell'istituto, ai canali d'informazione, ai tempi di durata della visita, alle valutazioni sui servizi offerti e, oltre alla disponibilità del personale e al confort degli ambienti.

Articolo pubblicato sul sito dell' [Archivio di Stato di Vicenza](#)

Comune di Lonato - 6 aprile 2009

"PREMIAMO I RISULTATI": il Comune di Lonato ammesso alla finale del concorso, grazie al controllo di gestione obiettivi e risultati condivisi e misurabili

Il progetto di controllo di gestione realizzato dal comune di Lonato (15.000 abitanti, in provincia di Brescia) è stato ammesso alla fase finale del concorso "Premiamo i risultati", un'iniziativa del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione finalizzata a valorizzare l'impegno degli Enti Pubblici a migliorare le proprie performance.

"La soluzione implementata ci ha consentito di superare l'approccio ormai obsoleto della gestione per adempimenti, coinvolgendo i diversi dirigenti nella definizione del budget, obiettivi e rilevazione dei risultati. Un supporto fondamentale in quanto consente di rendere comprensibili e costantemente verificabili da ciascuno lo stato di avanzamento dei propri obiettivi e le disponibilità economiche ad essi finalizzate."

Per [maggiori informazioni](#)

Formez - 6 aprile 2009

Concorso "Premiamo i risultati": on line i 112 piani di miglioramento dei processi organizzativi

Quarto appuntamento con il concorso "Premiamo i risultati", lanciato lo scorso settembre dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione Renato Brunetta e finalizzato a premiare i risultati e l'impegno a migliorare le performance nonché a valorizzare gli esempi di buona amministrazione. Al concorso sono state ammesse a partecipare 475 amministrazioni che hanno presentato e stanno realizzando piani di miglioramento, nella maggior parte dei casi, di durata annuale (conclusione a dicembre 2009).

On line sul sito del ministero le descrizioni dei 112 piani in corso di attuazione che riguardano il miglioramento della gestione ottenuta attraverso modifiche ai processi organizzativi.

Dopo gli approfondimenti sulle azioni di miglioramento dei servizi direttamente rivolti ai cittadini (162 piani) e sulle azioni che mirano a una gestione innovativa delle risorse umane (112 piani), le amministrazioni mettono in campo in questo caso la loro capacità di analizzare i processi interni e di individuarne le criticità proponendo nuove soluzioni per imporre un cambiamento di rotta. In molti casi, le

soluzioni individuate evidenziano un forte ricorso alla digitalizzazione di processi e servizi. Protocolli e archivi informatizzati, firma digitale, uso delle comunicazioni e transazioni via web sono ancora, dunque, insufficientemente presenti ma le amministrazioni si stanno attrezzando per avanzare in tale direzione.

Nel complesso il 27% delle amministrazioni fa ricorso a modalità di e-government per migliorare le proprie performance; il 23% ha pianificato interventi di semplificazione dei processi in atto; il 13% sta procedendo a processi di riorganizzazione; il 10% progetta nuove funzioni e/o nuovi servizi e il restante 27% si avvale di diverse leve che comprendono nuove modalità di pianificazione e controllo di gestione o più avanzati sistemi di comunicazione o nuove forme di partnership.

Sono i Comuni gli enti che hanno presentato il maggior numero di piani di miglioramento (32), seguiti dalle Province (20) e dalle Asl (14). Ecco alcuni dei servizi che vedremo realizzati entro un anno: si va dalla pubblicazione online delle delibere di giunta, alla consultazione via sito web dello stato di pagamento delle fatture da parte dei fornitori di un ente; dalla nascita di un unico "ufficio entrate" con il compito di accentrare la gestione degli incassi, alla creazione di un modello unico di gestione delle società partecipate; dalla comunicazione al cittadino dei dati sul recupero dei rifiuti differenziati, per superare lo scetticismo sulla raccolta differenziata, fino al fascicolo sanitario elettronico, contenente la storia clinica di ogni assistito, accessibile al personale sanitario sia ospedaliero che territoriale.

Le Regioni nelle quali è presente il maggior numero di piani di miglioramento sono il Veneto (20), con un totale di 997 dipendenti pubblici coinvolti, seguito dal Lazio (14) con 1.568 dipendenti e dall'Emilia Romagna (12) con 114 dipendenti. Il personale complessivamente coinvolto è di 6.686 unità e rappresenta il 21% del totale riferito ai 475 piani in concorso.

Per ulteriori informazioni è possibile consultare anche il sito www.qualitapa.gov.it

Articolo pubblicato sul sito del [Formez](http://www.formez.it)

Università Mediterranea di Reggio Calabria - 7 aprile 2009

"Premiamo i risultati", selezionata la Mediterranea

Nel mese di settembre 2008, l'Università Mediterranea di Reggio Calabria ha partecipato al concorso "Premiamo i risultati", promosso dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione - Dipartimento della Funzione Pubblica, finalizzato a premiare le amministrazioni pubbliche che hanno

programmato l'adozione di piani di miglioramento volti ad innalzare i livelli di efficienza organizzativa, efficacia gestionale e qualità dei servizi erogati.

Il concorso prevedeva una fase preliminare, nella quale il Ministero ha valutato l'ammissibilità delle candidature presentate in relazione agli obiettivi del concorso ed una seconda fase nella quale le Amministrazioni ammesse hanno presentato un progetto esecutivo, che il Ministero, in seguito ad una ulteriore selezione, ha proposto per la fase realizzativa.

Delle 725 candidature iniziali solo 475 amministrazioni sono state ammesse alla fase realizzativa, che dovrà essere ultimata entro il 31 dicembre 2009.

La Mediterranea, forte di un piano strategico di Ateneo recentemente approvato dagli organi di governo, ha superato le due fasi di selezione ed è attualmente tra le 475 amministrazioni che stanno realizzando i piani di miglioramento.

Il piano presentato, dal titolo "Sviluppo dell'organizzazione e dei sistemi di valutazione dell'Università Mediterranea di Reggio Calabria", si articola in 4 aree, le cui attività sono comprese nel piano strategico di Ateneo 2008 -2012:

- Analisi e mappatura delle competenze del personale tecnico-amministrativo;
- Mappatura e reingegnerizzazione dei processi lavorativi;
- Analisi e ridefinizione dei sistemi di contabilità e finanza;
- Sviluppo dei sistemi di valutazione per la valorizzazione dei meriti.

La realizzazione delle attività dovrebbe consentire di raggiungere i seguenti risultati: riduzione degli sprechi nell'impiego delle risorse umane e materiali, riduzione dei tempi di attesa e di risposta, motivazione e benessere organizzativo, crescita professionale con sviluppo delle capacità, riconoscimento dei meriti, miglioramento nella didattica e nei servizi agli studenti.

A partire dal mese di marzo, il Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione ha realizzato, attraverso una serie di comunicati stampa, una campagna informativa sui piani di miglioramento in corso di realizzazione.

Il comunicato stampa del 3 aprile scorso ha riguardato le amministrazioni che "hanno messo in campo la capacità di analizzare i processi interni e di individuare le criticità proponendo nuove soluzioni per imporre

un cambiamento di rotta". Tra esse è inclusa la Mediterranea di Reggio Calabria (www.unirc.it; www.qualitapa.gov.it/).

La partecipazione al concorso "Premiamo i risultati" e la progressiva realizzazione del Piano Strategico di Ateneo 2008 - 2012, rappresentano per la Mediterranea una sfida e, al tempo stesso, un'occasione per dimostrare i propositi di cambiamento e di miglioramento, ritenuti indispensabili nell'attuale momento di crisi economica e di valori che sta attraversando il paese.

Articolo pubblicato sul sito dell' [Università Mediterranea di Reggio Calabria](http://www.unirc.it)

Varese news - 8 aprile 2009

Vicinato solidale, esempio di efficienza e innovazione

Il progetto "Ti tutelo io", promosso dal Comune di Samarate

Il progetto di solidarietà di vicinato di Samarate diventa un esempio per la pubblica amministrazione: la formula "Ti tutelo io" ha infatti vinto il primo premio nella sezione "Miglior progetto per lo sviluppo delle comunità di riferimento" alla fiera EuroP.A., spazio dedicato alla qualità e all'efficienza del settore pubblico.

La proposta samaratese (già selezionata per il concorso "Premiamo i risultati" promosso da Renato Brunetta) prevede un bando speciale per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica, con una categoria a parte per sei famiglie che sottoscrivono il patto di solidarietà sociale, impegnandosi in attività di aiuto e sostegno verso una persona in difficoltà per sei ore la settimana.

Una sorta di vicinato solidale per rispondere in modo più puntuale e attento ai bisogni delle persone in difficoltà. «Una nuova forma di sussidiarietà sociale -spiega l'assessore ai servizi alla persona Paolo Bossi -, un contratto a tre con un tutelante, un tutelato e l'amministrazione comunale, cui spetta il periodico monitoraggio dell'osservanza degli impegni assunti». Assolutamente innovativo nel suo genere, il progetto era stato iscritto al concorso nazionale indetto dal Salone per le Autonomie Locali nella sezione per lo sviluppo della comunità di riferimento.

Giovedì 2 aprile la premiazione accolta con molta soddisfazione dall'amministrazione samaratese soprattutto per la motivazione che conferisce grande eccellenza al contenuto progettuale: "Da un bisogno primario, la casa, alla costruzione di una rete di sussidiarietà orizzontale per i bisogni sommersi. La

comunità solidale nasce dal basso, incrociando disponibilità e bisogno, relazioni di vicinato e contratti d'affitto, in un patto sociale. I "pattisti" sono agenti di una "banca sociale" in cui un tetto è l'investimento. Il comune dà una sollecitazione ai singoli ma anche un invito a lanciare uno sguardo attento e offrire ascolto al vicino di casa. Così ciò che inizialmente è quasi un obbligo può essere la base di una rete solidale".

«Ci interessa far notare che il nostro è un progetto esportabile, nell'ottica della fiera che è proprio quella di fare rete. Negli anni scorsi osservavamo i progetti altrui, ora ci piacerebbe che qualcun altro guardasse alla nostra idea» conclude Bossi. In tempi in cui la pubblica amministrazione è nel mirino dell'opinione pubblica e dello stesso ministro preposto a guidarla, il Salone offre un ritratto fatto di molti progetti innovativi, destinati a migliorare l'efficienza e a fornire risposte ai bisogni dei cittadini. E l'efficienza e la capacità di innovazione sono da scoprire in ogni parte del nostro Paese: dalla Provincia di Torino a San Benedetto del Tronto, da Sala Consilina (Na) a Samarate.

Articolo pubblicato sul sito [Varese News](#)